CA Asset Portfolio Management

Guia de Implementação

Release 12.8

Referências do Produto da CA Technologies

Este documento faz referência aos seguintes produtos e marcas da CA Technologies:

- CA Asset Converter
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA Business Intelligence
- CA Client Automation

  (anteriormente CA IT Client Manager)
- CA CMDB
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Management Database (CA MDB)
- CA Process Automation™
- CA Service Catalog
- CA Service Desk Manager
- CA Software Asset Manager (CA SAM)
- CA SiteMinder®

Entrar em contato com o Suporte técnico

Para assistência técnica online e uma lista completa dos locais, principais horários de atendimento e números de telefone, entre em contato com o Suporte técnico pelo endereço http://www.ca.com/worldwide.

Índice

Capítulo 4: instalando 37

Capítulo 5: Como migrar dados do CA APM da release 11.3.4 para a release 12.8 63

Capítulo 6: A implementação de Multilocação 115

Capítulo 7: Integrando com outros produtos 127

Capítulo 8: Implementando o CA SAM com o CA APM 145

Capítulo 1: Introdução

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Visão geral

Esse guia fornece as informações necessárias para uma implementação bem-sucedida do CA APM, incluindo informações sobre como executar as etapas a seguir:

- Planejar e preparar uma nova instalação
- Instalar e configurar os componentes do produto necessários
- Integrar com outros produtos da CA

Observação: é possível localizar a versão mais atual das Notas da Versão, as quais contêm os requisitos do sistema, na página do produto CA APM no Suporte online da CA.

Público-alvo

Este guia destina-se a qualquer pessoa que queira entender como instalar e configurar o CA APM. Os usuários a seguir têm tarefas específicas a realizar usando as informações desse guia:

- Os *administradores do sistema* e *administradores* usam as informações desse guia para instalar o produto pela primeira vez e configurar o produto com base em seus requisitos de implementação.
- Os *integradores* usam as informações desse guia e seu conhecimento dos produtos da CA Technologies para integrar o CA APM a outros produtos da CA Technologies.
- *Usuários*, quando necessário, podem usar as informações deste guia para instalar o produto e os componentes.

Para usar as informações desse guia, tenha um conhecimento prático do sistema operacional Windows e das tarefas administrativas básicas para o seu sistema operacional.

Administrador padrão do CA APM

O usuário e a função de Administrador do sistema do CA APM padrão são criados automaticamente durante a instalação do CA APM. Esse usuário possui controle total sobre todos os aspectos do produto. O nome de usuário e a senha padrão do usuário Administrador do sistema do CA APM é uapmadmin.

Observação: por motivos de segurança, é recomendável que a senha padrão seja alterada durante ou após a instalação da Release 12.8.

Depois de concluir a instalação, verifique se todos os serviços foram iniciados. Em seguida, use as credenciais de logon do usuário Administrador do sistema do CA APM para iniciar a interface da web e verificar se o produto está pronto para uso.

Capítulo 2: Planejamento

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Planejamento da instalação

Para ajudá-lo a planejar uma instalação bem-sucedida do CA APM, use as informações a seguir para pesquisar e obter informações.

- **Pesquisa** - Execute as etapas a seguir:
  - Leia *tanto* as Notas da Versão quanto o arquivo Leiame opcional (se disponível). Não inicie a instalação antes de ler e compreender estas informações.

    Observação: é possível localizar a versão mais atual das Notas da Versão e o arquivo leiame opcional (se disponível) na página do produto CA APM no Suporte online da CA.
  - Tenha em mãos a sua mídia de instalação.

    Observação: se o seu computador não tiver uma unidade apropriada para a mídia de instalação, copie o conteúdo da mídia para o computador em que deseja instalar o CA APM. A seguir, inicie a instalação. Para uma instalação remota por meio da rede, também é possível compartilhar uma unidade ou pasta na rede e se conectar por meio da rede para iniciar a instalação.
  - Examine a matriz de certificação de uma lista de produtos de software de terceiros que tenham sido certificados para uso com o CA APM.

    Observação: é possível localizar a versão mais atual da matriz de certificação em http://www.ca.com/worldwide.
  - Familiarize-se com os diferentes tipos de instalação aos quais o produto oferece suporte. Leve em consideração a disponibilidade da rede, o uso da largura de banda e a capacidade de resposta ao decidir qual tipo de instalação deseja usar.
  - Leia sobre os componentes do produto para adquirir conhecimento básico sobre eles.

- **Banco de dados** - Execute as etapas a seguir:
  - Leia o *Guia de Visão Geral do CA Management Database.* Familiarize-se com o CA MDB, determine sua estratégia de implantação e tome conhecimento de qualquer problema do SQL Server ou Oracle que devam ser tratados para usar o CA MDB.
  - Decida qual banco de dados (SQL Server ou Oracle) usar com o CA APM e instale o banco de dados.
  - Configure o Oracle ou o SQL Server (na página 18).
  - (SQL Server) Verifique se as Ferramentas cliente do SQL Server estão instaladas em todos os servidores que acessam o banco de dados do SQL Server.
  - (Oracle) Verifique se as ferramentas de cliente de 32 bits do Oracle estão instaladas em todos os servidores que acessam o banco de dados Oracle.

    Observação: se estiver implementando o CA SAM com o CA APM, algumas etapas adicionais podem ser aplicadas. Se o banco de dados do CA APM for o SQL Server e o banco de dados do CA SAM for Oracle, instale o cliente do Oracle no servidor de instalação do CA APM e no servidor web do CA APM e configure o Net Service Name para a implementação do CA SAM (na página 16).

  Observação: não é recomendável a instalação dos componentes do CA APM, exceto o CA MDB, em um computador de 64 bits que hospeda o servidor de banco de dados Oracle de 64 bits.

- **CA Business Intelligence** - Execute as etapas a seguir:
  - Leia sobre a integração do CA Business Intelligence (na página 127).
  - Instale o CA Business Intelligence e registre as credenciais de logon e informações de conexão.

    Observação: para obter mais informações sobre a implementação do CA Business Intelligence, consulte o *Guia de Implementação do CA Business Intelligence*.

- **IIS (Internet Information Services - Serviços de Informações da Internet)** - Verifique se os Serviços de Informações da Internet estão instalados em todos os aplicativos e servidores web (na página 19).

- **CA EEM** - Execute as etapas a seguir:
  - Leia sobre a integração do CA EEM (na página 130).
  - Instale o CA EEM.

  Observação: antes de instalar o CA EEM em computadores de 64 bits, verifique se o CA iTechnology iGateway (de 32 bits e 64 bits) não está instalado no computador em que você está instalando o CA EEM. Se este componente estiver instalado, interrompa e remova o CA Technologies iTechnology iGateway (na página 19) antes de iniciar a instalação do CA EEM.

  Observação: o CA iTechnology iGateway é um componente compartilhado que vários produtos da CA Technologies usam. O CA iTechnology iGateway é um servidor web que envia solicitações e recebe respostas por meio do protocolo http.

- **AMS (Asset Management System - Sistema de Gerenciamento de Ativos)** - Antes de instalar o CA APM, instale o JDK (Java Development Kit - Kit de Desenvolvimento Java) no servidor de aplicativos em que você instalará o AMS.
- **CA Software Compliance Manager (CA SCM)** – se estiver realizando a integração do CA SCM Release 12.6 com o CA APM Release 12.8, instale o CA SCM (e quaisquer releases acumulativas) antes de instalar o CA APM.

Configurar o Oracle

Antes de iniciar a instalação do CA APM, execute as tarefas a seguir para poder instalar e usar o produto com o Oracle:

- Configurar o arquivo sqlnet.ora (na página 14) para que seja possível efetuar logon com êxito no produto.
- Se o banco de dados do CA APM for o Oracle, configurar o Net Service Name do Oracle para o CA MDB (na página 14) em cada computador do CA APM. Essa tarefa permite que o servidor se conecte ao banco de dados Oracle.
- Se estiver implementando o CA SAM com o CA APM e o banco de dados do CA SAM for o Oracle, configurar o Net Service Name do Oracle para a implementação do CA SAM (na página 16) no servidor de instalação do CA APM e no servidor web do CA APM.
- No Oracle, verifique se a pasta de caminho para o espaço de tabela do CA MDB possui privilégios de gravação.
- Verifique se as ferramentas de cliente de 32 bits do Oracle estão instaladas em todos os servidores que acessam o banco de dados Oracle.

Configurar o arquivo sqlnet.ora

Antes de iniciar a instalação do CA APM, configure o arquivo sqlnet.ora para que seja possível efetuar logon no produto.

Para configurar o arquivo sqlnet.ora

1. Localize o arquivo sqlnet.ora em *caminho_de_instalação_oracle*\NETWORK*admin_directory*. Por exemplo, C:\oracle\produto\10.2.0\db_1\NETWORK\ADMIN.
2. Usando um editor de texto, abra e edite o arquivo sqlnet.ora como a seguir.
   - Altere a entrada NAMES.DIRECTORY_PATH= (TNSNAMES) para NAMES.DIRECTORY_PATH= (TNSNAMES, EZCONNECT).
   - Altere a entrada SQLNET.AUTHENTICATION_SERVICES= (NTS) para SQLNET.AUTHENTICATION_SERVICES= (NONE).
3. Salve o arquivo.

   O arquivo sqlnet.ora está configurado.

Configurar o Net Service Name para o CA MDB

O *Net Service Name* é um nome simples para o serviço de banco de dados do Oracle que mapeia para o endereço de rede e o nome do serviço do banco de dados. Este serviço ativa o servidor cliente para se conectar ao banco de dados Oracle.

Antes de iniciar a instalação do CA APM, configure o Net Service Name do Oracle em cada servidor do CA APM em que um componente será instalado, incluindo o CCC (Central Configuration Controller - Controlador de Configuração Central), os servidores web e os servidores de aplicativos. Considere as seguintes informações ao configurar o Net Service Name do Oracle:

- Todos os servidores do CA APM devem ter o mesmo Net Service Name, que você especifica para o componente de banco de dados durante a instalação do CA APM.
- O Net Service Name do servidor do CA Business Intelligence não depende do CA APM e pode ser o mesmo que, ou diferente do, Net Service Name do CA APM.

Observação: deve-se ter as ferramentas de cliente do Oracle instaladas em todos os servidores em que os componentes do CA APM serão instalados.

Para configurar o Net Service Name

1. Colete as seguintes informações do administrador do banco de dados Oracle:
   - O *nome do serviço* do banco de dados Oracle, que é a representação lógica do banco de dados Oracle. O nome do serviço normalmente é o nome global do banco de dados ou o SID do servidor de banco de dados.
   - O *nome do host* do servidor de banco de dados Oracle onde o CA MDB para o CA APM reside.

- O *endereço TCP/IP* do servidor de banco de dados Oracle onde o CA MDB para o CA APM reside. Se você tiver acesso ao Oracle, será possível efetuar logon no servidor do Oracle e usar o comando ipconfig para obter o endereço TCP/IP.

  Observação: para determinar se o nome do host ou o endereço TCP/IP pode ser resolvido para o servidor de banco de dados Oracle, use o comando ping no servidor de banco de dados. Se o CA APM puder ser resolvido por nome, use o nome do host do servidor. Se não for possível resolver por nome, insira o endereço TCP/IP para configurar o Net Service Name nas etapas a seguir.

- O *número da porta* do servidor de banco de dados Oracle onde o CA MDB para o CA APM reside. O padrão é 1521.
- O *nome de usuário* e a *senha* para uma conta de usuário DBMS do Oracle válida.

2. Clique em Iniciar, Programas, *Oracle*, Configuração e ferramentas de migração, Net Configuration Assistant.

   A janela Net Configuration Assistant do Oracle é aberta.

3. Selecione a configuração local do Net Service Name.
4. Selecione Adicionar.
5. Insira o nome do serviço do Oracle.
6. Selecione TCP.
7. Insira o nome do host ou o TCP/IP do servidor de banco de dados do CA APM em que o Oracle CA MDB reside.
8. Selecione Usar o número da porta padrão 1521 ou digite o número da porta do servidor de banco de dados Oracle.

   O Net Configuration Assistant solicita que você verifique se é possível estabelecer conexão com o banco de dados Oracle.

9. Selecione Sim para executar um teste.

   O Net Configuration Assistant testa a conexão com o banco de dados Oracle a partir do servidor do CA APM, usando as informações de conexão fornecidas. O teste falha porque uma senha e um nome de usuário válidos do sistema de gerenciamento de banco de dados Oracle são necessários.

10. Clique em Alterar logon.

11. Insira a senha e o nome de usuário do sistema Oracle que o administrador do banco de dados Oracle forneceu.

    O Net Configuration Assistant testa a conexão com o banco de dados Oracle a partir do servidor do CA APM. O teste é bem-sucedido.

    Observação: se o teste falhar, verifique se o DBMS do Oracle está operacional e se as informações de conexão estão corretas.

12. Insira o Net Service Name do banco de dados Oracle. É recomendável usar *Nome do serviço_nome do host* para o Net Service Name.

    O Net Configuration Assistant solicitará a configuração de outro Net Service Name.

13. Selecione Não.

    O Net Service Name está definido e armazenado no arquivo tnsnames.ora do servidor local do CA APM.

Observação: depois de instalar o CA APM, você não precisará da senha e do nome de usuário do sistema Oracle usados para testar a conexão com o servidor de banco de dados. As credenciais de logon do banco de dados (mdbadmin) são fornecidas para a instalação do CA APM durante a instalação do Oracle.

Configurar o Net Service Name para a implementação do CA SAM

O *Net Service Name* é um nome simples para o serviço de banco de dados do Oracle que mapeia para o endereço de rede e o nome do serviço do banco de dados. Este serviço ativa o servidor cliente para se conectar ao banco de dados Oracle.

Antes de iniciar a instalação do CA APM, configure o Net Service Name do Oracle no servidor CCC (Controlador de configuração central) do CA APM e nos servidores web. O Net Service Name do servidor do CA SAM não depende do CA APM e pode ser o mesmo que, ou diferente do, Net Service Name do CA APM.

Observação: são recomendáveis diferentes instâncias do Oracle para o CA APM e para o CA SAM por motivos de escalabilidade e desempenho.

Observação: deve-se ter as ferramentas de cliente do Oracle instaladas em todos os servidores em que os Net Service Names serão configurados.

Siga estas etapas:

1. Colete as seguintes informações do administrador do banco de dados Oracle:

   - O *nome do serviço* do banco de dados Oracle, que é a representação lógica do banco de dados Oracle. O nome do serviço normalmente é o nome global do banco de dados ou o SID do servidor de banco de dados.

   - O *nome do host* do servidor de banco de dados Oracle onde o banco de dados para o CA SAM reside.

- O *endereço TCP/IP* do servidor de banco de dados Oracle onde o banco de dados para o CA SAM reside. Se você tiver acesso ao Oracle, será possível efetuar logon no servidor do Oracle e usar o comando ipconfig para obter o endereço TCP/IP.

  Observação: para determinar se o nome do host ou o endereço TCP/IP pode ser resolvido para o servidor de banco de dados Oracle, use o comando ping no servidor de banco de dados. Se o CA SAM puder ser resolvido por nome, use o nome do host do servidor. Se não for possível resolver por nome, insira o endereço TCP/IP para configurar o Net Service Name nas etapas a seguir.

- O *número da porta* do servidor de banco de dados Oracle onde o banco de dados para o CA SAM reside. O padrão é 1521.
- O *nome de usuário* e a *senha* para uma conta de usuário DBMS do Oracle válida.

2. Clique em Iniciar, Programas, *Oracle*, Configuração e ferramentas de migração, Net Configuration Assistant.

   A janela Net Configuration Assistant do Oracle é aberta.

3. Selecione a configuração local do Net Service Name.
4. Selecione Adicionar.
5. Insira o nome do serviço do Oracle.
6. Selecione TCP.
7. Insira o nome do host ou o TCP/IP do servidor de banco de dados do CA SAM onde o banco de dados Oracle reside.
8. Selecione Usar o número da porta padrão 1521 ou digite o número da porta do servidor de banco de dados Oracle.

   O Net Configuration Assistant solicita que você verifique se é possível estabelecer conexão com o banco de dados Oracle.

9. Selecione Sim para executar um teste.

   O Net Configuration Assistant testa a conexão com o banco de dados Oracle a partir do servidor do CA APM, usando as informações de conexão fornecidas. O teste falha porque uma senha e um nome de usuário válidos do sistema de gerenciamento de banco de dados Oracle são necessários.

10. Clique em Alterar logon.

11. Insira a senha e o nome de usuário do sistema Oracle que o administrador do banco de dados Oracle forneceu.

    O Net Configuration Assistant testa a conexão com o banco de dados Oracle a partir do servidor do CA APM. O teste é bem-sucedido.

    Observação: se o teste falhar, verifique se o DBMS do Oracle está operacional e se as informações de conexão estão corretas.

12. Insira o Net Service Name do banco de dados Oracle. É recomendável usar *Nome do serviço_nome do host* para o Net Service Name.

    O Net Configuration Assistant solicitará a configuração de outro Net Service Name.

13. Selecione Não.

    O Net Service Name está definido e armazenado no arquivo tnsnames.ora do servidor local do CA APM.

Configurar o SQL Server

Antes de iniciar a instalação do CA APM, configure o SQL Server para que seja possível instalar e usar o produto com o SQL Server.

Para configurar o SQL Server

1. Durante a instalação do SQL Server, selecione as configurações a seguir:

   - SQL Server e modo de autenticação do Windows, que é um modo de autenticação misto. Se o SQL Server já estiver instalado, altere o modo por meio da alteração das configurações de segurança do servidor usando o SQL Server Management Studio.

   - Agrupamento do SQL Server:

     - Ordem do dicionário
     - Não diferencia maiúsculas de minúsculas
     - Conjunto de caracteres 1252

2. Instale as ferramentas de cliente do SQL Server em todos os servidores em que os componentes do CA APM serão instalados.

3. Durante a instalação do CA APM, o nome de usuário que você define para conexão com o servidor de banco de dados deve ter privilégios de função de sysadmin (administrador do sistema), que estão atribuídos no SQL Server.

Verificar a instalação dos Serviços de Informações da Internet

Antes de iniciar a instalação do CA APM, verifique se o IIS está instalado em todos os servidores de aplicativos e web. Se o serviço não estiver em um servidor, adicione o serviço antes de iniciar a instalação.

Para verificar a instalação dos Serviços de Informações da Internet

1. Para cada servidor de aplicativos e web, efetue logon no servidor.
2. Abra o Painel de controle (Ferramentas administrativas, Serviços).
3. Verifique se o serviço Admin do IIS está no servidor.

Remover o CA iTechnology iGateway

Antes de instalar o CA EEM em computadores de 64 bits, verifique se o CA Technologies iTechnology iGateway (de 32 bits e 64 bits) não está instalado no computador em que você está instalando o CA EEM. Essa tarefa de verificação se aplica a todos os modos de instalação (padrão, personalizada e de demonstração). Se o CA Technologies iTechnology iGateway já estiver instalado, remova o componente antes de iniciar a instalação do CA EEM. O CA Technologies iTechnology iGateway (32 bits) é instalado quando você conclui com êxito uma instalação do CA EEM.

Observação: vários produtos ou componentes da CA Technologies instalam a versão de 64 bits do CA Technologies iTechnology iGateway, incluindo o agente de 64 bits CA Technologies eTrustITM.

Para remover o CA Technologies iTechnology iGateway antes da instalação de 64 bits

1. No computador em que o CA EEM está sendo instalado, remova o CA Technologies iTechnology iGateway.

   Observação: para desinstalar o CA Technologies iTechnology iGateway com êxito, primeiro desinstale todos os produtos que dependem do CA Technologies iTechnology iGateway.

   a. Abra o Painel de controle (por exemplo, clique em Iniciar, Configurações, Painel de controle).

   b. Clique duas vezes em Adicionar ou remover programas.

      A caixa de diálogo Adicionar ou remover programas é exibida.

   c. Selecione CA Technologies iTechnology iGateway e clique em Remover.

2. Remova as pastas da chave do Registro do iGateway e do iTechnology do seguinte local:

   `HKEY_*localmachine*\SOFTWARE\ComputerAssociates\`

3. Exclua a variável de ambiente IGW_LOC.

   a. No menu Iniciar, clique com o botão direito do mouse em Meu computador e selecione Propriedades.

   b. Clique na guia Avançado.

   c. Clique em Variáveis de ambiente.

   d. Selecione IGW_LOC na lista de variáveis do sistema, clique em Excluir e clique em OK.

4. Reinicie o computador.

5. Instalar o CA APM.

6. Quando a instalação do CA APM estiver concluída, reinstale os componentes desinstalados no computador em que o CA EEM está instalado.

Observação: não é recomendável a instalação dos componentes do CA APM, exceto o CA MDB, em um computador de 64 bits que hospeda o servidor de banco de dados Oracle de 64 bits.

Instalar o JDK (Java Development Kit - Kit de Desenvolvimento Java)

Antes de iniciar a instalação do CA APM, instale o JDK 1.6.43 (32 bits) no servidor de aplicativos no qual o AMS será instalado. A instalação do CA APM instala automaticamente o AMS (Asset Management System - Sistema de Gerenciamento de Ativos) no servidor de aplicativos.

Siga estas etapas:

1. Efetue logon no servidor de aplicativos.

2. Em um navegador da web, faça download e instale o JDK 1.6.43 (32 bits) a partir do site da Oracle (http://www.oracle.com).

3. Defina a variável de ambiente JAVA _HOME para fazer referência ao diretório de instalação do JDK 1.6.43 (32 bits).

4. Defina a variável de ambiente JRE_HOME para fazer referência ao subdiretório do diretório de instalação do JDK 1.6.43 (32 bits).

5. Atualize a variável de ambiente Path para fazer referência ao \diretório bin do diretório de instalação do JDK 1.6.43 (32 bits).

Tipos de instalação

A instalação do CA APM oferece suporte às seguintes opções:

- Padrão (na página 22). Esta opção é recomendável para a maioria das empresas.
- Demonstração (na página 24)
- Personalizada (na página 24)

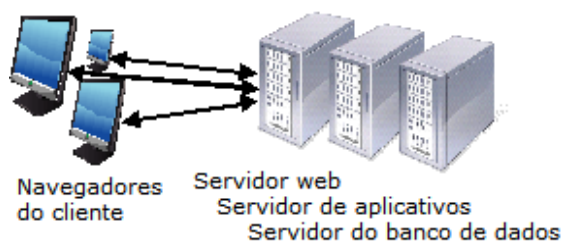
Para todas as opções, uma única instalação é fornecida para os seguintes componentes de produto:

- CA MDB
- Servidor web
- Servidor de aplicativos
- Mecanismo de reconciliação de hardware
- Evento de exportação
- Serviço de mecanismo do Data Importer
- Serviço de importação e sincronização de dados LDAP
- Driver de importação
- Serviço do gerenciador de armazenamento
- CASM (Common Administration for Service Management - Administração Comum para o Gerenciamento de Serviços)
- Caixa de ferramentas de migração
- Evento de serviço
- Serviço de registro
- AMS (Asset Management System - Sistema de Gerenciamento de Ativos)
- Serviço do WCF
- Gerenciamento de ativos de software

Instalação padrão

É recomendável o uso da instalação padrão do CA APM, que usa uma arquitetura de três camadas. A opção de instalação padrão estrutura o seu ambiente para crescer com a sua empresa. Como mostrado na ilustração a seguir, a instalação padrão inclui navegadores cliente e requer um servidor físico ou virtual separado para cada um dos serviços principais: servidor web, servidor de aplicativos e servidor do banco de dados.

Observação: para a instalação padrão, se o CA EEM já estiver instalado e configurado no servidor especificado como o servidor de aplicativos durante a instalação do CA APM, o produto usará o CA EEM existente para autenticação.

Importante: O CA APM tem processos suscetíveis ao tempo. Verifique se todos os servidores estão definidos com data e hora corretas de acordo com seus respectivos fusos horários.

Configuração do componente de instalação padrão

A instalação padrão do CA APM instala o produto e os componentes associados. Esse tipo de instalação é recomendável para a maioria das empresas. Configure os servidores a seguir para a instalação padrão:

Servidor do banco de dados

Este servidor contém o CA MDB.

Servidor web

Este servidor contém os seguintes componentes:

- Componente web
- CA Business Intelligence. Este componente já deve estar instalado. O produto não instala o CA Business Intelligence.

Servidor de aplicativos

Este servidor contém os seguintes componentes:

- Mecanismo de reconciliação de hardware
- CA EEM. Este componente já deve estar instalado. O produto não instala o CA EEM.

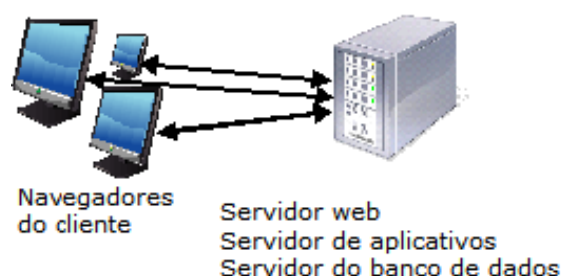
- Evento de exportação
- Serviço do gerenciador de armazenamento
- Serviço de importação e sincronização de dados LDAP
- Serviço de mecanismo do Data Importer
- CASM (Common Administration for Service Management - Administração Comum para o Gerenciamento de Serviços). Esse componente é instalado automaticamente, sem nenhuma entrada do usuário durante a instalação padrão.
- API CORA. Esse componente é instalado automaticamente, sem nenhuma entrada do usuário.
- Evento de serviço. O produto instala esse componente com a entrada do usuário durante a instalação padrão.
- AMS (Asset Management System - Sistema de Gerenciamento de Ativos). Esse componente fornece uma interface para exibição de dados de ativo de propriedade e detectado. O produto instala esse componente, o que requer o servidor Apache Tomcat e o JDK (Java Development Kit - Kit de Desenvolvimento Java), sem entrada do usuário durante a instalação padrão.
- Serviço do WCF. Esse componente instala a função de serviços web.

Mais informações:

Integração do CA Business Intelligence (na página 127)

Instalação da demonstração

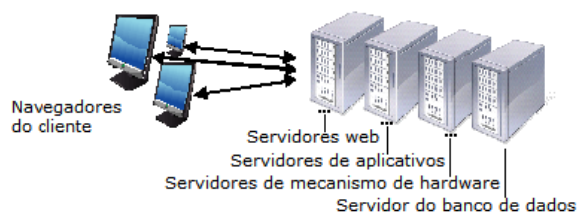
A instalação da demonstração do CA APM é para a avaliação e demonstração inicial do produto e não se destina aos ambientes de produção. A opção de instalação da demonstração usa uma abordagem de arquitetura de camada única. Como mostrado na ilustração a seguir, a configuração da demonstração inclui navegadores cliente e um servidor, no qual todos os três principais serviços (servidor web, servidor de aplicativos e servidor do banco de dados) estão instalados.

Importante: O CA APM tem processos suscetíveis ao tempo. Verifique se todos os servidores estão definidos com data e hora corretas de acordo com seus respectivos fusos horários.

Instalação personalizada

A instalação personalizada do CA APM usa uma arquitetura de várias camadas com escalabilidade integrada que lhe permite realizar as seguintes tarefas:

- Adicionar vários servidores web e de aplicativos nos web farms (na página 26).
- Adicionar mecanismos de reconciliação de hardware.
- Determinar os servidores nos quais a maioria dos componentes está localizada.
- Use o CA EEM ou o CA Business Intelligence em um servidor separado.

Na instalação personalizada, o Mecanismo de reconciliação de hardware pode residir em um servidor separado. A instalação de exemplo a seguir utiliza um servidor físico ou virtual separado para o servidor web, servidor de aplicativos, servidor do banco de dados e mecanismo de hardware, e oferece suporte aos web farms. Os usuários acessam o produto direcionando seus navegadores cliente para o URL do servidor web.

Importante: O CA APM tem processos suscetíveis ao tempo. Verifique se todos os servidores estão definidos com data e hora corretas de acordo com seus respectivos fusos horários.

Configuração do componente de instalação personalizada

A instalação personalizada do CA APM instala o produto e os componentes associados. Esse tipo de instalação usa uma arquitetura de várias camadas e permite determinar os servidores nos quais a maioria dos componentes está localizada, como a seguir:

- Um servidor de banco de dados. Este servidor contém apenas o CA MDB.
- Um ou mais servidores web
- Um ou mais servidores de aplicativos. Esses servidores contêm os seguintes componentes:
  - Evento de exportação em um servidor
  - Serviço do gerenciador de armazenamento em um servidor
- Um ou mais mecanismos de reconciliação de hardware
- Um ou mais servidores instalados do Importador de dados
- Um serviço de importação e sincronização de dados LDAP em um dos servidores do Importador de dados
- Um servidor do Mecanismo do importador de dados
- Um Serviço de driver de importação em um dos servidores de aplicativos
- Um Serviço de registro em um dos servidores de aplicativos
- Um aplicativo Utilitário de migração no servidor CCC

- CA Business Intelligence. Esse componente está em um servidor. O CA Business Intelligence já deve estar instalado. O produto não instala esse componente.
- CASM (Common Administration for Service Management - Administração Comum para o Gerenciamento de Serviços). Esse componente está em um servidor. O CA APM instala esse componente com a entrada do usuário durante a instalação personalizada.
- Evento de serviço. Esse componente está em um servidor. O produto instala esse componente com a entrada do usuário durante a instalação personalizada.
- AMS (Asset Management System - Sistema de Gerenciamento de Ativos). Esse componente está em um servidor. Esse componente fornece uma interface para exibição de dados de ativo de propriedade e detectado. O produto instala esse componente, o que requer o servidor Apache Tomcat e o JDK (Java Development Kit - Kit de Desenvolvimento Java), sem entrada do usuário durante a instalação personalizada.
- Serviço WCF (Windows Communications Foundation). Esse componente está em um servidor. O produto instala esse componente com a entrada do usuário durante a instalação personalizada. Especifique o nome do servidor e, opcionalmente, modifique o protocolo do serviço do WCF para este componente.

Mais informações:

Integração do CA Business Intelligence (na página 127)

Web farms

Um *web farm* é um grupo ou um agrupamento de servidores que atuam como um único servidor web. O CA APM oferece suporte a vários servidores para os componentes do servidor web e de aplicativos. Usar um web farm fornece os seguintes benefícios:

- Melhor desempenho. Mais de um servidor está disponível para atender às solicitações de rede.
- Escalabilidade. É possível adicionar mais servidores para atender outros usuários e solicitações.
- Backup. À medida que cada servidor duplica os recursos um do outro, um servidor de backup atende às solicitações de rede se um servidor falhar ou for encerrado.

É possível usar o CA APM em um web farm. No entanto, instale e configure o software que controla o web farm porque a CA Technologies não fornece esse software. A instalação personalizada configura os vários servidores web e de aplicativos na configuração que permite configurar o Balanceador de carga de rede que você selecionar.

Como configurar os servidores em um web farm

É possível configurar um web farm para o componente do servidor de aplicativos, o componente do servidor web e o componente do Serviço WCF do CA APM. Configure cada servidor no web farm. Para configurar um web farm, execute as seguintes etapas:

1. Configure um endereço IP virtual para os servidores. Se você planeja dimensionar os servidores web, de aplicativos e WCF, precisará de três endereços IP virtuais. Use um endereço para o farm de servidores web, outro endereço para o farm de servidores de aplicativos e outro endereço para o farm de servidores WCF.

   Observação: para obter mais informações sobre como configurar um endereço IP virtual, consulte a *Ajuda do Windows Server 2008*.

   Ao configurar o Balanceamento de carga de rede para os servidores de aplicativos, servidores web e servidores WCF, selecione as seguintes opções:

   - (Servidores de aplicativos) Selecione Nenhum para a afinidade do servidor.
   - (Servidores web) Selecione Única ou Classe C para a afinidade do servidor.
   - (Servidores WCF) Selecione Nenhuma para a afinidade do servidor.

2. Use a instalação personalizada para instalar vários servidores no web farm de servidores de aplicativos.

3. Use a instalação personalizada para instalar vários servidores no web farm de servidores WCF.

4. Use a instalação personalizada para instalar vários servidores no web farm de servidores web.

   Observação: durante a instalação, certifique-se de que cada servidor web faça referência ao endereço IP virtual do servidor de aplicativos e ao endereço IP virtual do servidor WCF.

5. Ao configurar mais componentes, tais como o serviço de mecanismo do Data Importer e o mecanismo de reconciliação de hardware, consulte o endereço IP virtual do servidor de aplicativos.

Capítulo 3: Atualizando

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Como fazer atualização a partir da release 11.3.4

Ao fazer uma atualização, o aplicativo e o banco de dados são atualizados para uma versão mais recente. Para atualizar a partir da release 11.3.4 para a Release 12.8, use o processo a seguir:

1. Instalar o patch 14 acumulativo ou superior da release 11.3.4 (na página 29).
2. Interromper os serviços (na página 30).
3. Desinstalar a release 11.3.4 (na página 30).
4. Instalar a Release 12.8 (na página 30).

Observação: a atualização e a migração dos dados são processos separados:

- **Atualização**. Atualiza o aplicativo e as estruturas do banco de dados para uma versão mais recente.
- **Migrar**. Transforma ou move os dados das estruturas do banco de dados anterior para as estruturas do novo banco de dados, que foram criadas durante a atualização.

No final da instalação da Release 12.8, as estruturas do CA MDB são atualizadas e você é solicitado a migrar os dados para as estruturas do novo banco de dados. Para obter informações sobre a migração de dados da release 11.3.4, consulte o tópico Como migrar dados do CA APM a partir da release 11.3.4 para a Release 12.8 (na página 63).

Instalar o patch 14 acumulativo ou superior da release 11.3.4

Certifique-se de que o nível do patch atual da release 11.3.4 seja patch 14 acumulativo ou superior. Se o nível do patch atual for desconhecido ou não for o patch 14 acumulativo ou superior, faça download e aplique o patch acumulativo da release 11.3.4 do CA APM mais recente do site de suporte da CA.

Importante: O patch 14 acumulativo ou superior é necessário para que seja possível desinstalar a release 11.3.4. Esse patch leva o CA MDB para o nível correto antes de instalar a Release 12.8.

Interromper os serviços

Interrompa os serviços do CA APM antes de iniciar a instalação, de modo que os arquivos necessários possam ser substituídos e atualizados durante a instalação.

Observação: os serviços da release 11.3.4 usam o prefixo UAPM nos nomes de serviço.

Siga estas etapas:

1. A partir do menu Iniciar no servidor de aplicativos do CA APM, abra o Painel de controle, Ferramentas administrativas, Serviços.
2. Localize os serviços e tarefas programadas do CA APM, clique com o botão direito do mouse em cada serviço e selecione Interromper.

   Observação: para obter informações sobre os serviços e tarefas programadas do CA APM, consulte os pré-requisitos no tópico Como migrar dados do CA APM a partir da release 11.3.4 para a Release 12.8 (na página 63).

   O serviço é interrompido.

Desinstalar a release 11.3.4

Desinstale todos os componentes da release 11.3.4, exceto o CA MDB. Não é possível desinstalar o CA MDB. Se a release 11.3.4 estiver instalada em vários servidores, desinstale a release em cada servidor.

Siga estas etapas:

1. No menu Iniciar, em um servidor da release 11.3.4, vá para o Painel de controle, Adicionar ou remover programas.
2. Localize e selecione o CA Unicenter Asset Portfolio Management.
3. Clique em Alterar/Remover e, em seguida, em OK se você receber uma mensagem de confirmação.

   Observação: reinicie os servidores da release 11.3.4 quando solicitado.

   Os componentes da release 11.3.4 são desinstalados.

Instalar a Release 12.8

Instale a Release 12.8 usando as instruções em Instalação (na página 37).

No final da instalação, as estruturas do CA MDB são atualizadas e você é solicitado a migrar os dados para as estruturas do novo banco de dados. Para obter informações sobre a migração de dados da release 11.3.4, consulte o tópico Como migrar dados do CA APM a partir da release 11.3.4 para a Release 12.8 (na página 63).

Como fazer a atualização a partir da release 12.6

Para atualizar a partir da release 12.6 para a Release 12.8, use o processo a seguir:

1. Interromper os serviços. (na página 31)
2. Desinstalar a release 12.6 (na página 31).
3. Instalar a Release 12.8 (na página 33).

Interromper os serviços

Interrompa os serviços do CA APM antes de iniciar a instalação, de modo que os arquivos necessários possam ser substituídos e atualizados durante a instalação.

Se você estiver instalando o CA APM Release 12.8 no CA APM GA release 12.6 (e não em uma release 12.6 cumulativa), exclua também o serviço de importação e sincronização de dados LDAP. Depois de concluir a instalação, reinstale o serviço de importação e sincronização de dados LDAP e reinicie os serviços que foram interrompidos.

Siga estas etapas:

1. A partir do menu Iniciar no servidor de aplicativos do CA APM, abra o Painel de controle, Ferramentas administrativas, Serviços.
2. Localize as entradas para cada um dos seguintes serviços do CA APM e execute a etapa a seguir:
   - CA Asset Portfolio Management – Evento de serviço
   - CA Asset Portfolio Management – Evento de exportação
   - CA Asset Portfolio Management – Mecanismo de reconciliação de hardware
   - CA Asset Portfolio Management – Serviço de importação LDAP
3. Clique com o botão direito do mouse em cada serviço e selecione Interromper.

   Observação: execute essa etapa para os serviços que estão sendo executados no momento e estão disponíveis na sua instalação (por exemplo, o evento de serviço é opcional).

   O serviço é interrompido.

Desinstalar a release 12.6

Para desinstalar o produto, execute as etapas a seguir. Para a instalação padrão e personalizada, execute essas etapas em cada computador (exceto no servidor de banco de dados) em que você tenha instalado o CA APM.

Siga estas etapas:

1. Verifique se todos os usuários efetuaram logoff do produto.

   Observação: os usuários que não efetuarem logoff do produto antes de a desinstalação iniciar receberão um erro (por exemplo, um erro de página que não pode ser exibida) quando tentarem concluir uma tarefa.

2. Efetue logon no computador em que você instalou o CA APM.

3. Vá até a seguinte pasta:

   C:\Arquivos de Programas\CA\ITAM\Desinstalar

4. Inicie a desinstalação clicando duas vezes no arquivo APM_UNINSTALL.bat.

5. Siga as instruções na tela no processo de desinstalação.

   A desinstalação é executada e remove todos os componentes instalados no CA APM, exceto o CA MDB, a API CORA, o AMS (Asset Management System - Sistema de Gerenciamento de Ativos) e o CA Business Intelligence.

6. Navegue até à seguinte pasta na mídia de instalação da Release 12.8:

   `12.8 DVD\Uninstall\Uninstall\`

7. Copie o arquivo LDAPUninstallPatch.bat e cole-o na seguinte pasta:

   `[ITAMRootPath]\ITAM\Uninstall\uninstall`

8. Clique com o botão direito do mouse no arquivo em lotes e selecione Executar como administrador.

9. Abra o Painel de controle e verifique se a entrada LDAPImportSyncServiceInstall não é mais exibida.

10. Acesse o services.msc e verifique se a entrada para “CA Asset Portfolio Management – Serviço de importação LDAP” não está mais incluída.

11. Desinstale o Utildev Web Server 2.0, que foi instalado com a release 12.6.

    Observação: a Release 12.8 instala o Utildev Web Server Pro 4.0.

    a. No menu Iniciar, selecione Executar, digite appwiz.cpl na caixa de diálogo Executar e clique em OK.

       A janela Programas e recursos no Painel de controle é exibida. Os componentes a seguir são listados:

       ■ UtilDev Cassini Web Server Explorer

       ■ UtilDev Cassini Web Server para ASP.NET 2.0

b. Clique com o botão direito do mouse em Cassini UtilDev Web Server Explorer e selecione Desinstalar.

c. Clique com o botão direito do mouse em Cassini UtilDev Web Server para ASP.NET 2.0 e selecione Desinstalar.

d. Remova a pasta Utildev dos seguintes locais, se presente:

- C:\Arquivos de programas\
- C:\Arquivos de programas (x86)\(para servidores de 64 bits)
- C:\ProgramData\

Instalar a Release 12.8

Instale a Release 12.8 usando as instruções em Instalação (na página 37).

Como fazer a atualização a partir da release 12.6.05

Para atualizar a partir da release 12.6.05 para a Release 12.8, use o processo a seguir:

1. Interromper os serviços (na página 33).
2. Desinstalar a release 12.6.05 (na página 34).
3. Instalar a Release 12.8 (na página 35).

Interromper os serviços

Interrompa os serviços do CA APM antes de iniciar a instalação, de modo que os arquivos necessários possam ser substituídos e atualizados durante a instalação.

Siga estas etapas:

1. A partir do menu Iniciar no servidor de aplicativos do CA APM, abra o Painel de controle, Ferramentas administrativas, Serviços.
2. Localize as entradas para cada um dos seguintes serviços do CA APM e execute a etapa a seguir:
   - CA Asset Portfolio Management – Evento de serviço
   - CA Asset Portfolio Management – Evento de exportação
   - CA Asset Portfolio Management – Mecanismo de reconciliação de hardware
   - CA Asset Portfolio Management – Serviço de importação LDAP

3. Clique com o botão direito do mouse em cada serviço e selecione Interromper.

   Observação: execute essa etapa para os serviços que estão sendo executados no momento e estão disponíveis na sua instalação (por exemplo, o evento de serviço é opcional).

   O serviço é interrompido.

Desinstalar a release 12.6.05

Para desinstalar o CA APM release 12.6.05, remova os componentes e serviços que você instalou. Além disso, desinstale o CA APM Release 12.6.

Observação: para desinstalar outras releases cumulativas da release 12.6, consulte o suporte online da CA para obter os arquivos Leiame que foram fornecidos com as releases cumulativas.

Siga estas etapas:

1. Efetue logon no servidor em que você instalou o CA APM release 12.6.05.
2. (Windows 2008) No menu Iniciar, selecione Painel de controle, Programas e recursos e clique em Exibir atualizações instaladas.
3. Remova os serviços e componentes a seguir que estão disponíveis nos servidores aplicáveis:

   Observação: você pode não ter todos esses serviços e componentes, dependendo da sua instalação do CA APM.

   - CA ITAM – Evento de serviço - 12.6.05
   - CA ITAM – Evento de exportação - 12.6.05
   - CA Asset Portfolio Management - Mecanismo de hardware - 12.6.05
   - CA ITAM - ITAM Data Importer - 12.6.05
   - CA IT Asset Manager – SMServer – 12.6.05
   - CA ITAM – Servidor de aplicativos - 12.6.05
   - CA ITAM – Cliente web – 12.6.05
   - LDAPImportSyncServiceInstall – 12.6.05
   - CA ITAM – Serviço do WCF – 12.6.05

- CA Asset Portfolio Management – Serviço de registro – 12.6.945

  Com o Windows 2008, é possível exibir esse serviço a partir do menu Iniciar, Painel de controle, Programas e recursos.

- CA Asset Portfolio Management – Driver de importação – 12.6.945

  Com o Windows 2008, é possível exibir esse serviço a partir do menu Iniciar, Painel de controle, Programas e recursos.

   Você concluiu a desinstalação do CA APM Release 12.6.05.

4. Siga as etapas para desinstalar o CA APM Release12.6 (na página 31).

Instalar a Release 12.8

Instale a Release 12.8 usando as instruções em Instalação (na página 37).

Capítulo 4: instalando

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Como implementar o software

O ponto inicial e as etapas usadas para implementar o CA APM têm como base um número de fatores. Esses fatores incluem sistemas operacionais, bancos de dados e os produtos que você deseja integrar. Em geral, siga estas etapas para implementar o software:

1. Instalar o CA APM (na página 37).
2. Iniciar os serviços (na página 57).
3. Iniciar a interface da web (na página 59).

Fases de instalação

A instalação do CA APM consiste em uma fase de pré-instalação e quatro fases de instalação:

1. Fase de pré-instalação: instalar o Gerenciador de instalação (na página 38). Instale os componentes de pré-requisito de gerenciamento do servidor de instalação e o Gerenciador de instalação no computador em que a instalação será executada.
2. Fase 1: instalar o CCC e selecionar o tipo de instalação (na página 39). Instale o CCC (Controlador de configuração central) e selecione o tipo de instalação (padrão, de demonstração ou personalizada).

3. Fase 2: especificar os servidores necessários (na página 39). Especifique as informações necessárias do servidor para todos os servidores necessários. Forneça também as credenciais de logon do administrador para o servidor local atual e para os servidores adicionais necessários nos quais você está instalando.
4. Fase 3: configurar os componentes para todos os servidores e instalar o produto no servidor local (na página 40). Configure os componentes para todos os servidores e instale o produto no servidor local atual em que você está instalando.
5. Fase 4: concluir a instalação nos servidores adicionais necessários. (na página 52) Verifique as credenciais de logon do administrador para os servidores adicionais necessários e instale o produto nos servidores adicionais.

Se você alterar as informações de uma página anterior dentro de uma fase, os outros dados inseridos durante a fase não são perdidos. Além disso, se você desejar retornar a uma fase anterior, clique em Redefinir a instalação. Em seguida, será possível reiniciar o processo de instalação a partir da Fase 1.

Fase de pré-instalação: instalar o Gerenciador de instalação

Na fase de pré-instalação, instale os componentes de pré-requisito de gerenciamento do servidor de instalação e o Gerenciador de instalação no computador local em que será instalado o CA APM.

Siga estas etapas:

1. Insira a mídia de instalação na unidade do computador.

   Quando AutoPlay estiver ativado, a instalação iniciará automaticamente. Quando AutoPlay estiver desativado, clique duas vezes no arquivo setup.exe a partir do diretório raiz da mídia de instalação para iniciar a instalação.

2. Clique em Continuar quando o Windows solicitar a sua permissão para continuar. Esta solicitação é exibida apenas se você possuir o Controle de conta de usuário ativado para o sistema operacional.

   O produto verifica se os seguintes componentes de pré-requisito de gerenciamento do servidor de instalação estão instalados:

   - .NET Framework 4.0
   - UtilDev Web Server Pro
   - Web Service Enhancements 3.0

   Se esses componentes não forem encontrados, o produto instala os arquivos necessários no computador em que será instalado o CA APM.

   Observação: se você for solicitado a reiniciar o computador depois de instalar os componentes de pré-requisito, clique em Sim para reiniciar e, em seguida, continuar a instalação depois que o computador for reiniciado.

3. Continue seguindo as instruções apresentadas na tela.

   O Gerenciador de instalação está instalado na pasta que você especificou e continue com a Fase 1.

Fase 1: instalar o CCC e selecionar o tipo de instalação

Uma instalação típica do CA APM consiste em vários componentes instalados em vários servidores. O produto usa um CCC (Controlador de configuração central), que permite que esses componentes trabalhem em conjunto. O CCC reside em um único servidor e fornece aos outros servidores as instalações de componentes e seus dados de configuração.

Na Fase 1 da instalação, instale o CCC e selecione o tipo de instalação (padrão, de demonstração ou personalizada).

Para concluir a Fase 1 da instalação

1. Siga as instruções na tela para instalar o CCC e selecione o tipo de instalação.
2. Continue na Fase 2.

Fase 2: especificar os servidores necessários

Na Fase 2 da instalação do CA APM, especifique as informações dos servidores necessários. Para a instalação padrão, identifique o servidor de aplicativos, o servidor web e o servidor de banco de dados. Além disso, forneça as credenciais de logon do administrador para o servidor local atual (de aplicativos ou web) e para os servidores adicionais necessários nos quais a instalação está sendo executada.

Para a instalação da demonstração e a instalação personalizada, o Gerenciador de instalação exibe o nome do servidor local no qual a instalação está sendo realizada. O CCC é instalado e exibe as credenciais de logon do administrador que foram inseridas para efetuar logon no servidor.

Importante: Para as instalações padrão e personalizada, especifique o mesmo caminho raiz do ITAM (por exemplo, C:\Arquivos de Programas\CA\ITAM) para os componentes do produto instalados nos servidores adicionais necessários na Fase 4 da instalação.

Para concluir a Fase 2 da instalação

1. Siga as instruções na tela para especificar os servidores necessários e para fornecer as credenciais de logon do administrador para o servidor local atual e servidores adicionais.

   O Gerenciador de instalação verifica a conectividade do servidor local atual (o servidor no qual a instalação está sendo executada).

   Observação: durante a Fase 2, poderá instalar ou ignorar o componente e o servidor do CA Business Intelligence para funções de relatórios. Além disso, é possível instalar ou ignorar os componentes e servidores do Evento de serviço e do Gerenciamento de ativos de software. Se a sua implementação envolver a configuração do gerenciamento de ativos de software (CA SAM), especifique os componentes e servidores do Evento de serviço e do Gerenciamento de ativos de software.

2. Continue na Fase 3.

Fase 3: configurar os componentes e instalar o produto

Na Fase 3 da instalação do CA APM, especifique a configuração de todos os componentes e instale o produto no servidor local atual em que você está instalando. Os componentes designados a outros servidores (não ao servidor local atual) são instalados nos outros servidores durante a Fase 4.

Para concluir a Fase 3 da instalação

1. Siga as instruções na tela para especificar os servidores e as informações de configuração para cada componente.

   Observação: nas páginas do servidor do banco de dados e do servidor do CA Business Intelligence, o Gerenciador de instalação verifica se você inseriu todos os pré-requisitos antes de continuar com a instalação.

   O Gerenciador de instalação exibe um resumo da configuração.

2. Quando estiver satisfeito com as definições da configuração do componente, clique em Concluir.

   O Gerenciador de instalação começa a instalação do produto no servidor local atual e verifica se cada componente atende a todos os pré-requisitos. Os componentes que você designa ao servidor local atual são instalados. Um resumo da instalação é exibido.

   Observação: somente os componentes designados ao servidor local atual são instalados nessa fase. Os componentes designados a outros servidores são instalados nos outros servidores durante a Fase 4.

3. Se uma ou mais instalações de componentes falhar, execute as etapas a seguir:
   a. Clique em Mostrar log e exiba os detalhes do erro no log.
   b. Corrija o erro. Para corrigir os pré-requisitos da configuração em um componente com falha, use os botões de navegação para retornar à configuração do componente.
   c. Clique em Repetir instalação.

   O Gerenciador de instalação repete somente as instalações dos componentes que falharam anteriormente e exibe o resumo da instalação.
4. Continue corrigindo as instalações que falharam e clique em Repetir instalação até que todos os pré-requisitos tenham sido atendidos e todos os componentes estejam instalados.

   Quando todos os pré-requisitos tiverem sido atendidos e todos os componentes estiverem instalados, a instalação do produto estará concluída no servidor atual.

Observação: é possível alterar as configurações de componentes e configurar componentes adicionais para sua empresa após a instalação do produto. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

Componentes do produto

Durante a Fase 3 da instalação do CA APM, forneça informações sobre os seguintes componentes do produto, incluindo os locais e configurações de seus servidores:

Importante: Todos os nomes de usuário do servidor devem ser prefixados com o domínio (por exemplo, CAAPM128 \administrador).

- Servidor de banco de dados (na página 42)
- Servidor web (na página 43)
- Servidor de aplicativos (na página 43)
- Mecanismo de reconciliação de hardware (na página 44)
- CA EEM (na página 45)
- CA Business Intelligence (na página 45)
- Evento de exportação (na página 45)
- Serviço de mecanismo do Data Importer (na página 46)
- Driver de importação (na página 46)
- Serviço de importação e sincronização de dados LDAP (na página 46)
- Serviço do gerenciador de armazenamento (na página 47)
- Serviço de registro do CA APM (na página 47)

- CASM (Common Administration for Service Management - Administração Comum para o Gerenciamento de Serviços) (na página 47)
- Evento de serviço (na página 48)
- Caixa de ferramentas de migração (na página 49)
- AMS (Asset Management System - Sistema de Gerenciamento de Ativos) (na página 50)
- Serviço do WCF (na página 50)
- Gerenciamento de ativos de software (na página 51)

Observação: é possível alterar as configurações de componentes e configurar componentes adicionais para sua empresa após a instalação do produto. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

Servidor do banco de dados

O servidor do banco de dados é um componente do produto que hospeda o sistema de gerenciamento de banco de dados Oracle ou SQL Server para o CA APM. O CA MDB é instalado no servidor do banco de dados. O servidor de aplicativos, Mecanismo de reconciliação de hardware e outros componentes do produto recuperam dados do CA MDB e armazenam dados nele.

Os seguintes campos exigem explicação:

Instância do MS SQL Server

Define o nome da instância do MS SQL Server que está sendo configurada. Insira o nome da instância somente quando várias instâncias nomeadas do SQL Server existirem. Deixe o campo em branco se houver apenas uma instância (o padrão).

Observação: é possível alterar as configurações de componentes e configurar componentes adicionais para sua empresa após a instalação do produto. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

Servidor web

O servidor web é o principal servidor que hospeda o aplicativo web e cria a interface de usuário do CA APM. Esse servidor se comunica com o usuário e com o servidor de aplicativos. Ambos os componentes web do produto e os componentes web (geração de relatórios) do CA Business Intelligence são instalados no mesmo servidor (servidor web) para uma instalação padrão. Para uma instalação personalizada, é possível ter mais de um servidor web e os componentes do CA Business Intelligence podem ser instalados em outro servidor.

Os seguintes campos exigem explicação:

IP/host do balanceador de carga ou servidor web

A instalação do CA APM, por padrão, define esse campo para o nome do host do servidor web.

- Em um ambiente único de servidor web, é possível inserir o nome do host do servidor web ou o endereço IP do servidor web.
- Em um ambiente múltiplo de servidor web, é possível inserir o nome do host do servidor web ou o endereço IP do balanceador de carga.

Observação: o servidor web pode ser registrado com um nome diferente no DNS (Domain Name System - Sistema de Nomes de Domínio) do que o nome que está registrado como o nome do host do servidor web. Neste caso, especifique o nome diferente nesse campo.

É possível configurar outros componentes do servidor web após a instalação do produto.

Observação: para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

Mais informações:

Servidores web nomeados com caracteres sublinhados (na página 164)

Servidor de aplicativos

O servidor de aplicativos é o servidor que conecta o servidor do banco de dados e o servidor web do CA APM. A lógica de negócios e de acesso aos dados residem no servidor de aplicativos. Para permitir a escalabilidade, o servidor de aplicativos e o servidor web estão em dois servidores diferentes.

- Para a instalação padrão, o CA EEM, o Mecanismo de reconciliação de hardware, o Evento de exportação, o componente do Serviço de gerenciamento de armazenamento e o Serviço de importação e sincronização de dados LDAP estão instalados no mesmo servidor (servidor de aplicativos).

- Para uma instalação personalizada, é possível ter mais de um servidor de aplicativos. O componente do Evento de exportação e o componente do Serviço de gerenciamento de armazenamento devem ser instalados em um dos servidores de aplicativos, mas não necessariamente no mesmo servidor.

Os seguintes campos exigem explicação:

Servidor de aplicativos ou host/IP do balanceador de carga

A instalação do CA APM, por padrão, define esse campo para o nome do host do servidor de aplicativos.

- Em um ambiente de servidor único de aplicativos, é possível inserir o nome do host do servidor de aplicativos ou o endereço IP do servidor de aplicativos.
- Em um ambiente de vários servidores de aplicativos, é possível inserir o nome do host do servidor de aplicativos ou o endereço IP do balanceador de carga.

Observação: o servidor de aplicativos pode ser registrado com um nome no DNS (Domain Name System – Sistema de Nomes de Domínio) diferente do nome que está registrado como o nome do host do servidor de aplicativos. Neste caso, especifique o nome diferente nesse campo.

É possível configurar mais componentes do servidor de aplicativos após a instalação do produto.

Observação: para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

Mecanismo de reconciliação de hardware

O Mecanismo de reconciliação de hardware é o serviço que corresponde os ativos detectados aos seus respectivos ativos de propriedade a partir de diferentes repositórios lógicos, de modo que seja possível gerenciar os ativos com base nas suas práticas de negócio. O mecanismo de hardware recupera dados do, e armazena os resultados, no CA MDB.

- Para a instalação padrão, o mecanismo de reconciliação de hardware é instalado no servidor de aplicativos.
- Para a instalação personalizada, é possível instalar o mecanismo de reconciliação de hardware em um ou mais servidores.

É possível configurar componentes adicionais do mecanismo de reconciliação de hardware após a instalação do produto.

Observação: para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

CA EEM

O CA APM usa o CA EEM para autenticação. Os outros produtos que precisam do CA EEM para autenticação podem usar o mesmo servidor CA EEM que o CA APM usa.

- Para gerenciar a segurança de forma centralizada para vários produtos da CA Technologies, especifique o nome, o local e as credenciais de logon do servidor CA EEM existente.
- Para gerenciar a segurança do CA APM independentemente de outros produtos da CA Technologies, instale o CA EEM em qualquer servidor web ou de aplicativos único que não seja aquele em que o CA EEM existente está instalado.

Observação: é possível alterar as configurações de componentes e configurar componentes adicionais para sua empresa após a instalação do produto. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

CA Business Intelligence

O CA Business Intelligence administra, monitora e configura o ambiente de geração de relatórios. O CA APM usa o CA Business Intelligence para integrar, analisar e apresentar as informações necessárias para um gerenciamento de TI corporativo eficiente. O CA Business Intelligence é instalado no servidor web para a instalação padrão e em um servidor que você determina para a instalação personalizada.

Para obter informações sobre as credenciais de logon e informações de conexão que você insere para o componente do CA Business Intelligence, consulte o tópico Como integrar o CA APM e o CA Business Intelligence (na página 128).

Esse componente é opcional na instalação da demonstração. É possível ignorar esse componente durante a instalação e adicionar o componente mais tarde na guia Administração do produto, Configuração do sistema.

Evento de exportação

O evento de exportação exporta dados do CA APM e salva os resultados em formatos como um arquivo CSV (Comma-separated Value - Valor Separado por Vírgula). Para realizar esta tarefa, o evento de exportação interage com o Serviço do gerenciador de armazenamento, de modo que seja possível especificar onde os arquivos exportados são armazenados.

- Para a instalação padrão, o evento de exportação é instalado no servidor de aplicativos.
- Para a instalação personalizada, instale o evento de exportação em um dos servidores de aplicativos.

Observação: para obter mais informações sobre o evento de exportação, consulte o *Guia do Usuário*.

Serviço de mecanismo do Data Importer

O serviço de mecanismo do Data Importer importa informações em massa do produto para o CA MDB por meio do mapeamento de campos e de colunas. O Data Importer é instalado no servidor de aplicativos para a instalação padrão e para a instalação personalizada.

Observação: é possível alterar as configurações de componentes e configurar componentes adicionais para sua empresa após a instalação do produto. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

Driver de importação

O driver de importação processa exportações de dados de hardware detectados do CA SAM. O CA APM usa os dados de hardware detectados para vincular a propriedade e os dados detectados. O CA APM exporta os dados de propriedade de volta para o CA SAM.

O driver de importação é instalado no servidor de aplicativos para a instalação padrão e para a instalação personalizada.

Observação: é possível alterar as configurações de componentes e configurar componentes adicionais para sua empresa após a instalação do produto. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

Serviço de importação e sincronização de dados LDAP

O serviço de importação e sincronização de dados LDAP importa dados para o CA APM a partir do CA EEM ou de fontes de dados externas (LDAP ou CA SiteMinder). Depois que o serviço importa os dados, ele inicia a operação de sincronização de dados com a tabela ca_contact.

- Para a instalação padrão, o serviço de importação e sincronização de dados LDAP é instalado no servidor de aplicativos.
- Para a instalação personalizada, instale o serviço de importação e sincronização de dados LDAP em um dos servidores do Data Importer.

Observação: é possível alterar as configurações de componentes e configurar componentes adicionais para sua empresa após a instalação do produto. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

Serviço do gerenciador de armazenamento

O Serviço do gerenciador de armazenamento armazena arquivos exportados, arquivos de anexo, dados da importação de dados e arquivos de mapeamento, e arquivos de log para importação de dados e alteração em massa.

- Para a instalação padrão, o Serviço do gerenciador de armazenamento é instalado no servidor de aplicativos.
- Para a instalação personalizada, instale o Serviço do gerenciador de armazenamento em um dos servidores de aplicativos.

Observação: é possível alterar as configurações de componentes e configurar componentes adicionais para sua empresa após a instalação do produto. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

Serviço de registro do CA APM

O serviço de registro do CA APM consolida os serviços individuais CORA do CA APM em um único serviço principal. É possível ter instalações de outros produtos da CA Technologies que também usam a API CORA. As alterações feitas à API CORA no ambiente do CA APM não afetam o uso da API CORA por outros produtos da CA Technologies.

O serviço de registro do CA APM é instalado no servidor de aplicativos para a instalação padrão e para a instalação personalizada.

Observação: é possível alterar as configurações de componentes e configurar componentes adicionais para sua empresa após a instalação do produto. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

CASM (Common Administration for Service Management - Administração Comum para o Gerenciamento de Serviços)

O CASM (Common Administration for Service Management - Administração Comum para o Gerenciamento de Serviços) fornece funcionalidade administrativa, como administração de multilocação, para o CA APM. Multilocação é a capacidade de vários inquilinos independentes (e seus usuários) de compartilharem uma única implementação do CA APM.

- Para a instalação padrão, o CASM é instalado automaticamente no servidor de aplicativos, sem entrada do usuário.
- Para a instalação personalizada, forneça informações para instalar o CASM em qualquer servidor (por exemplo, no servidor web ou de aplicativos).

Observação: para obter mais informações sobre como implementar a multilocação, consulte o tópico Como implementar a multilocação (na página 118).

Evento de serviço

O evento de serviço gerencia os eventos e processos de notificações no CA APM. Os eventos são importantes atividades ou alterações de dados que se deseja acompanhar e que você define no CA APM. Depois de um evento definido ter ocorrido, são enviadas notificações para alertar os usuários e administradores apropriados sobre o evento.

Para executar a função de notificação, o evento de serviço interage com um provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation), usando o serviço web. Um provedor de fluxo de trabalho gerencia os processos automatizados. Se o seu provedor de fluxo de trabalho for o CA Process Automation, é possível especificar a instância existente do CA Process Automation durante a instalação ou compartilhar o CA Process Automation com o CA Service Desk Manager e o CA Service Catalog.

- Para a instalação padrão, instale o evento de serviço no servidor de aplicativos.
- Para a instalação personalizada, instale o evento de serviço em um dos servidores de aplicativos.

Esse componente é opcional durante a instalação. É possível ignorar esse componente durante a instalação e adicionar o componente mais tarde na guia Administração do produto, Configuração do sistema. Esse componente é obrigatório quando os recursos do SAM (Software Asset Management – Gerenciamento de Ativos de Software) estão ativados e configurados.

Os seguintes campos exigem explicação:

URL do fornecedor

Define o URL para acessar o provedor de fluxo de trabalho.

Exemplo: o URL a seguir é um exemplo de URL de serviços web de fluxo de trabalho padrão do CA Process Automation:

```
http://<nome_do_host_do_fluxo_de_trabalho>:<porta_tomcat_do_fluxo_de_trabalho
>/itpam/soap
```

Nome de usuário do fornecedor

Define a ID do usuário para efetuar logon no provedor de fluxo de trabalho.

Senha do fornecedor

Define a senha do usuário para efetuar logon no provedor de fluxo de trabalho.

Caminho de processo do fornecedor

Define o caminho para acessar os formulários de solicitação inicial para o provedor de fluxo de trabalho. Esses formulários devem estar disponíveis para a integração do CA APM com o provedor de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte a documentação do provedor de fluxo de trabalho.

Padrão: /

Observação: para obter mais informações sobre eventos e notificações, consulte o *Guia do Usuário*.

Observação: é possível alterar as configurações de componentes e configurar componentes adicionais para sua empresa após a instalação do produto. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

Caixa de ferramentas de migração

O Kit de ferramentas de migração permite mover dados do CA APM a partir da release 11.3.4 para a Release 12.8. A migração de dados move os dados do seu banco de dados das estruturas do banco de dados anterior para as estruturas do novo banco de dados. Use o Kit de ferramentas de migração para executar a migração de dados. O Kit de ferramentas de migração contém as quatro ferramentas a seguir:

- Documentação de migração
- Geração de relatórios de migração
- Configurador de nome do ativo duplicado
- Utilitário de migração

O Kit de ferramentas de migração é instalado no servidor de aplicativos para a instalação padrão e para a instalação personalizada.

AMS (Asset Management System - Sistema de Gerenciamento de Ativos)

O AMS (Asset Management System - Sistema de Gerenciamento de Ativos) permite exibir dados detectados e de propriedade para um ativo que tenha sido vinculado por meio de reconciliação, incluindo a configuração do sistema, o sistema operacional, os dispositivos do sistema e os sistemas de arquivos. É possível exibir esses dados na página Detalhes do ativo clicando no link Informações de propriedade ou Informações detectadas.

O AMS requer os seguintes componentes para ser instalado e executado com êxito:

- Servidor Apache Tomcat, que está incluído na instalação do CA APM. O valor padrão para a porta do servidor Apache Tomcat é 9080. É possível alterar esse valor após a instalação. Primeiro atualize a porta no arquivo de configuração do Apache Tomcat. Em seguida, altere a porta no produto (guia Administração, Configuração do sistema, AMS).
- JDK (Java Development Kit - Kit de Desenvolvimento Java). Antes de iniciar a instalação do CA APM, instale o JDK no servidor de aplicativos no qual o AMS será instalado.

Depois de instalar o AMS, o componente é configurado para a comunicação de rede não segura (http). É possível configurar o componente para a comunicação de rede segura (https) configurando primeiro o servidor Apache Tomcat (onde o AMS está instalado) para oferecer suporte ao protocolo SSL (Secure Socket Layer). Em seguida, é preciso alterar uma configuração do componente AMS no arquivo de configuração da web.

Importante: O número de porta Tomcat padrão para o CA APM é 9080. Se outro produto integrado com o CA APM usa esse número de porta, altere o número da porta no CA APM, de modo que não haja um conflito.

- Para a instalação padrão, instale o AMS no servidor de aplicativos.
- Para a instalação personalizada, instale o AMS em um dos servidores de aplicativos.

Serviço do WCF

O serviço WCF (Windows Communications Foundation) implementa a função de serviços web no CA APM. A função de serviços web permite usar uma interface com base em padrões para construir aplicativos cliente que se integrem com o CA APM.

Os serviços web do CA APM permitem criar, pesquisar, atualizar, copiar e excluir objetos do CA APM a partir do aplicativo cliente externo. O perfil do usuário que lhe foi atribuído determina se você tem permissão para acessar os serviços web do CA APM e também restringe os objetos e dados (classes e atributos) que você pode exibir ou modificar.

- Para a instalação padrão, o serviço do WCF é instalado em um servidor de aplicativos com entrada do usuário. É possível modificar a configuração do protocolo de serviço do WCF.
- Para uma instalação personalizada, o serviço do WCF é instalado em um servidor de aplicativos com entrada do usuário. Você deve especificar o nome do servidor para o componente e é possível modificar a configuração do protocolo de serviço do WCF.

Os seguintes campos exigem explicação:

IP/Host do balanceador de carga do serviço WCF

A instalação do CA APM, por padrão, define esse campo para o nome do host do servidor do serviço WCF.

- Em um ambiente de servidor único do serviço WCF, é possível inserir o nome do host do servidor do serviço WCF ou o endereço IP do servidor do serviço WCF.
- Em um ambiente de vários servidores do serviço WCF, é possível inserir o nome do host do servidor do serviço WCF ou o endereço IP do balanceador de carga.

Observação: o servidor do serviço WCF pode ser registrado com um nome no DNS diferente do nome que está registrado como o nome do host do servidor do serviço WCF. Neste caso, especifique o nome diferente nesse campo.

É possível alterar a configuração do componente de serviço do WCF após a instalação do produto.

Observação: para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

Gerenciamento de ativos de software

O componente do Gerenciamento de ativos de software permite ativar os recursos de gerenciamento de ativos de software por meio do CA SAM. Se você implementar o CA APM e o CA SAM, será possível coordenar o gerenciamento dos ativos de software e de hardware da sua organização. O CA APM mantém os dados de ativos de hardware e o CA SAM mantém os dados de licenças e de ativos de software. Dados comuns que ambos os produtos exigem que sejam compartilhados.

- Para a instalação padrão, o Gerenciamento de ativos de software é instalado em um servidor de aplicativos com entrada do usuário.
- Para a instalação personalizada, o Gerenciamento de ativos de software é instalado em um servidor de aplicativos com entrada do usuário.

É possível alterar a configuração do componente de Gerenciamento de ativos de software após a instalação do produto.

Observação: é possível alterar as configurações de componentes e configurar componentes adicionais para sua empresa após a instalação do produto. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações de componentes e adicionar servidores, consulte o *Guia de Administração*.

Fase 4: concluir a instalação nos servidores adicionais necessários

Na Fase 4 da instalação, instale o produto nos servidores adicionais necessários.

Para a instalação padrão, você especificou o servidor de aplicativos, o servidor web e o servidor do banco de dados na Fase 2, e o produto foi instalado no primeiro servidor (de aplicativos ou web) na Fase 3. Na Fase 4, conclua a instalação do produto nos servidores adicionais necessários identificados na Fase 2.

Importante: Para as instalações padrão e personalizada, especifique o mesmo caminho raiz do ITAM (por exemplo, C:\Arquivos de Programas\CA\ITAM) para os componentes do produto que você instala ao especificar os servidores necessários na Fase 2 da instalação.

Para concluir a Fase 4 da instalação

1. Insira a mídia de instalação na unidade do computador no próximo servidor necessário.

   A instalação é iniciada automaticamente.

2. Siga as instruções na tela para instalar o Gerenciador de instalação e configurar a instalação (semelhante às etapas realizadas na Fase de pré-instalação e na Fase 1).

3. Quando a página do Controlador de configuração central é exibida, selecione a opção a seguir:

   `Um CCC do CA APM instruiu-me a executar o setup.exe neste computador para concluir a instalação da instância do CA APM.`

4. Insira o nome do primeiro servidor no qual você executou a instalação (onde o CCC está instalado).

5. Verifique as credenciais de logon do administrador para o servidor atual.

   O Gerenciador de instalação verifica a conectividade do servidor e começa a instalação do produto no servidor atual. Os componentes que você designa ao servidor atual são instalados. Um resumo da instalação é exibido.

6. Se uma ou mais instalações de componentes falhar, execute as etapas a seguir:

   a. Clique em Mostrar log e exiba os detalhes do erro no log.

   b. Corrija o erro. Para corrigir os pré-requisitos da configuração em um componente com falha, use os botões de navegação para retornar à configuração do componente.

   c. Clique em Repetir instalação.

   O Gerenciador de instalação repete somente as instalações dos componentes que falharam anteriormente e exibe o resumo da instalação.

7. Continue corrigindo as instalações que falharam e clique em Repetir instalação até que todos os pré-requisitos tenham sido atendidos e todos os componentes estejam instalados.

8. Se você possuir mais servidores necessários, repita a Fase 4 para os servidores restantes.

   Quando todos os pré-requisitos tiverem sido atendidos e todos os componentes estiverem instalados em todos os servidores necessários, a instalação do produto estará concluída.

Atualizar o arquivo de configuração do Apache Tomcat

O AMS (Asset Management System - Sistema de Gerenciamento de Ativos) permite exibir dados detectados e de propriedade para um ativo que tenha sido vinculado por meio de reconciliação, incluindo a configuração do sistema, o sistema operacional, os dispositivos do sistema e os sistemas de arquivos. O AMS requer a instalação do JDK (Java Development Kit - Kit de Desenvolvimento Java) antes de iniciar a instalação do CA APM, e também requer o servidor Apache Tomcat, que está incluído na instalação do CA APM. O valor padrão para a porta do servidor Apache Tomcat é 9080. É possível alterar esse valor após a instalação. Primeiro atualize a porta no arquivo de configuração do Apache Tomcat. Em seguida, altere a porta no produto (guia Administração, Configuração do sistema, AMS).

Importante: O número de porta Tomcat padrão para o CA APM é 9080. Se outro produto integrado com o CA APM usa esse número de porta, altere o número da porta no CA APM, de modo que não haja um conflito.

Para atualizar o arquivo de configuração do Apache Tomcat

1. No servidor de aplicativos onde o AMS está instalado, navegue até uma das seguintes pastas, dependendo do servidor:

   ```
   C:\Arquivos de programas\CA\SharedComponents\AMS\Tomcat\conf (para 32 bits)
   ```

   ```
   C:\Arquivos de programas(x86)\CA\SharedComponents\AMS\Tomcat\conf (para 64
   bits)
   ```

2. Selecione e abra o arquivo server.xml.
3. Navegue até a seguinte seção do arquivo server.xml:

   ```
   <Connector port="9080" protocol="HTTP/1.1"
       connectionTimeout="20000"
       redirectPort="8443" />
   ```

4. Atualize o número da porta do Tomcat com o mesmo número que o CA APM usa (guia Administração, Configuração do sistema, AMS).
5. Salve o arquivo server.xml.

Configurar o AMS para a comunicação de rede segura

O AMS (Asset Management System - Sistema de Gerenciamento de Ativos) permite exibir dados detectados e de propriedade para um ativo que tenha sido vinculado por meio de reconciliação. Após instalar o AMS, que requer a instalação do JDK (Kit de Desenvolvimento Java) (na página 20) antes de iniciar a instalação do CA APM, o componente é configurado para a comunicação de rede não segura (http). Para configurar o componente para a comunicação de rede segura (https), configure primeiro o servidor Apache Tomcat (onde o AMS está instalado) para oferecer suporte ao protocolo SSL (Secure Socket Layer). Em seguida, altere uma configuração do componente AMS no arquivo de configuração da web.

Observação: para obter informações sobre como configurar o servidor Apache Tomcat para o protocolo SSL, consulte a documentação do Apache Tomcat.

Para configurar o AMS para a comunicação de rede segura

1. Verifique se o servidor Apache Tomcat (onde o AMS está instalado) está configurado para SSL.
2. Reinicie o servidor Apache Tomcat.
3. No servidor web do CA APM, navegue até à seguinte pasta:

   ```
   [Caminho raiz do ITAM]\Servidor web
   ```

4. Abra o arquivo web.config com um editor de texto.

5. Localize a seguinte instrução:

   ```
   <add key="AMS" value="http://server_name:non_ssl_port/AMS/login.do" />
   ```

6. Modifique a seguinte instrução para alterar http para https e para substituir o número de porta não segura (*non_ssl_port*) por um número de porta segura.

   ```
   <add key="AMS" value="https://server_name:ssl_port/AMS/login.do" />
   ```

7. Salve as alterações no arquivo web.config e feche o arquivo.

   O AMS usa a comunicação de rede segura.

Observação: as atualizações subsequentes na configuração do servidor web por meio da configuração do sistema no produto substituem as alterações feitas neste procedimento.

Configurar o AMS para o Nome DNS (Domain Name System - Sistema de Nome de Domínio)

O AMS (Asset Management System - Sistema de Gerenciamento de Ativos) permite exibir dados detectados e de propriedade para um ativo que tenha sido vinculado por meio de reconciliação. Após instalar o AMS, que requer a instalação do JDK (Java Development Kit - Kit de Desenvolvimento Java) (na página 20) antes de iniciar a instalação do CA APM, o componente é configurado para o nome do servidor AMS, e não para o nome DNS público. Para configurar o componente para o nome DNS, altere uma configuração do componente AMS no arquivo de configuração da web.

Para configurar o AMS para o nome DNS

1. No servidor web, navegue até a seguinte pasta:

   ```
   [Caminho raiz do ITAM]\Servidor web
   ```

2. Abra o arquivo web.config com um editor de texto.

3. Localize a seguinte instrução:

   ```
   <add key="AMS" value="http://AMS Server Name:9080/AMS/login.do" />
   ```

4. Modifique a instrução para alterar o nome do servidor AMS pelo nome DNS público.

   ```
   <add key="AMS" value="http://Public DNS Name where AMS is
   installed:9080/AMS/login.do" />
   ```

5. Salve as alterações no arquivo web.config e feche o arquivo.

   O AMS usa o nome DNS, em vez do nome do servidor AMS.

Observação: as atualizações subsequentes na configuração do servidor web por meio da configuração do sistema no produto substituem as alterações feitas neste procedimento.

Configurar o AMS com o Teiid

O AMS (Asset Management System - Sistema de Gerenciamento de Ativos) permite exibir dados detectados e de propriedade para um ativo que tenha sido vinculado por meio de reconciliação. Após instalar o AMS, que requer a instalação do JDK (Java Development Kit – Kit de Desenvolvimento Java) (na página 20) antes de iniciar a instalação do CA APM, configure o componente com o Teiid. Para configurar o componente com o Teiid, faça download e extraia o Teiid no servidor de aplicativos onde o AMS está instalado.

Siga estas etapas:

1. Acesse a página inicial do Teiid no seguinte local:

   http://www.jboss.org/teiid

2. Clique em Downloads no lado direito da página.
3. Faça download do Teiid Embedded, versão 8.3, para o servidor de aplicativos onde o AMS está instalado.
4. Extraia o arquivo zip para qualquer pasta no servidor.
5. Vá até a seguinte pasta:

   `Teiid_download_folder/lib/`

   Substitua *Teiid_download_folder* pelo caminho da pasta onde você fez download do Teiid.

6. Copie todos os arquivos jar para a seguinte pasta:

   `<AMS Home>/Tomcat/lib`

7. Vá até a seguinte pasta:

   `Teiid_download_folder/optional/`

8. Copie todos os arquivos jar para a seguinte pasta:

   `<AMS Home>/Tomcat/lib`

   O AMS está configurado com o Teiid.

Configurar o evento de exportação para a comunicação de rede segura

O evento de exportação exporta dados do CA APM e salva os resultados em formatos como um arquivo CSV (Comma-separated Value - Valor Separado por Vírgula). Para realizar esta tarefa, o evento de exportação interage com o Serviço do gerenciador de armazenamento, de modo que seja possível especificar onde os arquivos exportados são armazenados. Depois de instalar o produto, o evento de exportação é configurado para a comunicação de rede não segura (http). Para configurar o evento de exportação para a comunicação de rede segura (https), execute as seguintes etapas.

Para configurar o evento de exportação para a comunicação de rede segura

1. Efetue logon no servidor em que o evento de exportação está instalado.
2. Vá até a seguinte pasta:

   ```
   C:\Arquivos de Programas\CA\ITAM\Evento de exportação
   ```

3. Abra o arquivo CA.ExportService.exe.config com um editor de texto.
4. Localize a seguinte instrução:

   ```
   <add key="SMWebServiceProtocol" value="http" />
   ```

5. Modifique a seguinte instrução para alterar http para https.

   ```
   <add key="SMWebServiceProtocol" value="https" />
   ```

6. Pesquise a sequência de caracteres SMWebServicePort no arquivo e atualize o valor para SSL-port.
7. Salve as alterações no arquivo CA.ExportService.exe.config e feche o arquivo.

   O evento de exportação usa a comunicação de rede segura.

Iniciar os serviços

Após a conclusão da instalação, inicie todos os serviços.

Observação: em determinadas circunstâncias, após a instalação do produto, você poderá receber uma mensagem de que o CA Business Intelligence foi instalado, mas requer a reinicialização do servidor web. Reinicie o servidor web antes de verificar se os serviços do CA Business Intelligence foram iniciados.

Siga estas etapas:

1. Abra o Painel de controle (por exemplo, clique em Iniciar, Configurações, Painel de controle).
2. Clique duas vezes em Ferramentas administrativas.

3. Clique duas vezes em Serviços.

   Os serviços disponíveis são exibidos.

4. Localize cada um dos serviços a seguir e execute a etapa que se segue:

   - Apache Tomcat do AMS
   - CA Asset Portfolio Management – Mecanismo do importador de dados
   - CA Asset Portfolio Management - Evento de serviço
   - CA Asset Portfolio Management - Evento de exportação
   - CA Asset Portfolio Management - Serviço de registro
   - CA Asset Portfolio Management - Mecanismo de reconciliação de hardware
   - CA Asset Portfolio Management - Serviço de importação LDAP
   - CA CASM

     Importante: Por motivos de desempenho, é recomendável não iniciar o serviço do CA CASM quando você não usar a multilocação.

   - CA iTechonology iGateway 4.6
   - CCA (Central Configuration Agent - Agente de Configuração Central) do ITAM
   - CCC (Central Configuration Controller - Controlador de Configuração Central) do ITAM
   - Utildev Web Server Pro

5. Clique com o botão direito do mouse em cada serviço e selecione Iniciar.

   O serviço é iniciado.

6. Para verificar os serviços do CA Business Intelligence com o Central Configuration Manager, selecione Iniciar, Programas, BusinessObjects XI Release, BusinessObjects Enterprise, Central Configuration Manager.

   O Central Configuration Manager é aberto.

7. Se algum serviço não tiver sido iniciado, clique com o botão direito do mouse no serviço e selecione Iniciar.

   O serviço é iniciado.

Iniciar a interface web

Após a conclusão da instalação, é possível iniciar a interface da web para verificar se o CA APM está pronto para uso. Após verificar que a interface da web foi iniciada, forneça a todos os administradores o URL e as credenciais de logon para efetuar logon e preparar o produto para os usuários. Dessa forma, os administradores podem configurar a segurança, a interface do usuário, a reconciliação de hardware e, se necessário, configurar os componentes do produto. Após os administradores prepararem o produto, eles podem fornecer aos usuários o URL e as credenciais de logon.

Observação: para obter informações sobre como administrar e preparar o produto para os usuários, consulte o *Guia de Administração*.

Para iniciar a interface da web, abra um navegador web e insira o URL a seguir:

`http://`*`servername`*`/itam`

Substitua o *nome do servidor* pelo nome do servidor que está hospedando os servidores web do CA APM.

Observação: se a segurança do navegador Internet Explorer estiver definida como alta, uma mensagem de aviso de conteúdo será exibida quando você iniciar a interface da web. Para evitar essa mensagem, inclua o site na sua lista de sites confiáveis ou reduza as configurações de segurança.

Um atalho do menu Iniciar é criado em seu servidor web, que faz referência ao local do URL.

Para efetuar logon no CA APM depois de abrir o URL, insira as seguintes credenciais padrão:

Nome de usuário

uapmadmin

Senha

uapmadmin

Observação: se tiver alterado a senha durante a instalação, use a senha criada.

Em algumas situações, é exibido um erro do navegador ou um erro de nome do usuário (na página 164). É possível resolver esses erros seguindo as instruções de resolução de problemas.

Verificar a instalação

Após concluir todos os procedimentos de instalação, é possível verificar se o CA APM Release 12.8 foi instalado com êxito.

Siga estas etapas:

1. Efetue logon nos servidores em que você instalou o CA APM Release 12.8.
2. (Windows 2008) No menu Iniciar, selecione Painel de controle, Programas e recursos.
3. Verifique se o seguinte componente está disponível em todos os servidores aplicáveis:

   CA Asset Portfolio Management - 12.8

   Observação: os serviços individuais e componentes que eram exibidos nas releases anteriores estão incluídos neste único componente com a Release 12.8.

   Você concluiu a verificação da instalação.

Desinstalar o CA APM

É possível optar por desinstalar o CA APM de um computador por vários motivos. Por exemplo, você pode desinstalar o CA APM porque decidiu usar o computador para outra finalidade ou para mover os componentes para outro computador. Para desinstalar o produto, execute as etapas a seguir:

Observação: para a instalação padrão e personalizada, execute essas etapas em cada computador (exceto no servidor de banco de dados) em que você tenha instalado o CA APM.

Siga estas etapas:

1. Verifique se todos os usuários efetuaram logoff do produto.

   Observação: os usuários que não efetuarem logoff do produto antes de a desinstalação iniciar receberão um erro (por exemplo, um erro de página que não pode ser exibida) quando tentarem concluir uma tarefa.

2. Efetue logon no computador em que você instalou o CA APM.

3. Vá até a seguinte pasta:

   [Caminho raiz do ITAM]\ITAM \Desinstalar

4. Inicie a desinstalação clicando duas vezes no arquivo APM_UNINSTALL.bat.

5. Siga as instruções na tela no processo de desinstalação.

   A desinstalação é executada e remove com êxito todos os componentes instalados no CA APM, exceto o CA MDB, o CA EEM, o CORA (Common Registration API), o AMS (Asset Management System), o UtilDev, o Microsoft.NET 4.0 Framework, o WSE 3.0 e o CA Business Intelligence.

Capítulo 5: Como migrar dados do CA APM da release 11.3.4 para a release 12.8

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Como migrar dados do CA APM da release 11.3.4 para a Release 12.8

Como um administrador do sistema, você executa a migração de dados quando deseja mover dados do CA APM da Release 11.3.4 para a Release 12.8. Depois de instalar a Release 12.8, as estruturas do CA Management Database (CA MDB) são atualizadas e você é solicitado a migrar os seus dados.

Instalar a atualização e migrar os seus dados são processos separados:

- **Atualização**. Atualiza o aplicativo e as estruturas do banco de dados para uma versão mais recente.
- **Migrar**. Transforma ou move os dados das estruturas do banco de dados anterior para as estruturas do novo banco de dados, que foram criadas durante a atualização.

O kit de ferramentas de migração do CA APM contém as seguintes ferramentas para auxiliar na migração dos dados das estruturas do banco de dados da Release 11.3.4 para as estruturas do novo banco de dados da Release 12.8:

- **Documentação de migração**. Fornece as instruções para gerar relatórios de migração, executar o Utilitário de migração e migrar manualmente os objetos.
- **Geração de relatórios de migração**. Gera relatórios que auxiliam durante o processo de migração. Gere relatórios de pré-migração (na página 73) *antes* de executar o Utilitário de migração (na página 82) para evitar possíveis problemas durante a migração. Gere relatórios após a migração (na página 87) *depois* de executar o utilitário de migração. Esses relatórios ajudam a migrar manualmente as estruturas do banco de dados herdado que não podem ser migradas usando o utilitário de migração.
- **Configurador de nome do ativo duplicado.** Especifica a configuração de renomeação a ser aplicada em nomes do ativo duplicados.
- **Utilitário de migração**. Fornece etapas automatizadas para mover os objetos selecionados nas estruturas do banco de dados herdado para as estruturas do novo banco de dados.

O diagrama a seguir ilustra como um administrador de sistema migra dados.

Como migrar dados do CA APM da release 11.3.4 para a 12.8

Administrador do sistema

Dados de objetos do banco de dados da release anterior

Analise os pré-requisitos

Inicie o Kit de ferramentas de migração do CA APM

Execute os relatórios antes da migração

Dados do relatório para referência e ação corretiva

Especifique a configuração de renomeação de ativo

Execute o utilitário de migração

Confirme as versões do banco de dados de migração

Execute a migração dos objetos

Execute os relatórios após a migração para migrações manuais

Dados do relatório para referência e análise

Inicie a interface do CA APM Web

Realize migrações manuais

Realize a verificação pós-migração

Concluído

Para migrar dados do CA APM, execute estas etapas:

1. Revisar os pré-requisitos (na página 66).
2. Iniciar o kit de migração do CA APM (na página 72).
3. Executar os relatórios antes da migração (na página 73).

   Use os dados dos relatórios antes da migração para referência e ação corretiva (na página 74).
4. Especificar a configuração de renomeação do ativo (na página 80).
5. Executar o utilitário de migração (na página 82).
   a. Confirmar as versões do banco de dados de migração (na página 83).
   b. Executar as migrações do objeto (na página 85).
6. Executar os relatórios após a migração para migrações manuais (na página 87).

   Use os dados dos relatórios após a migração para referência e análise (na página 88).
7. Iniciar a interface da web do CA APM (na página 94).
8. Executar migrações manuais (na página 95).
9. Executar a verificação após a migração (na página 111).

Exemplo: migrar dados do CA APM da release 11.3.4 para a Release 12.8

Miriam é a administradora do sistema do CA APM na Empresa de Gerenciamento de Documentos. Ela deseja atualizar o CA APM da release 11.3.4 para a Release 12.8 e migrar os dados de estruturas de dados herdados para as estruturas de dados atualizados. Miriam analisa os pré-requisitos para iniciar a migração e atualiza para a nova release.

Miriam inicia o kit de ferramentas de migração do CA APM. Primeiro, ela gera e analisa os relatórios antes da migração. Os relatórios ajudam a identificar os objetos que ela precisa corrigir nas estruturas de dados herdados antes de executar com êxito o utilitário de migração. Ela coloca de lado alguns dos relatórios, pois irá usá-los posteriormente para configurar novos nomes para os ativos que possuem o mesmo nome e para executar migrações manuais.

Após fazer as correções nas estruturas de dados herdados, Miriam revisa o Relatório de nome do ativo duplicado para identificar nomes de ativos não exclusivos. Miriam abre o Configurador de nome do ativo duplicado e seleciona uma configuração de renomeação para os nomes de ativos duplicados. Esses ativos serão renomeados quando Miriam executar o utilitário de migração.

Miriam abre o Utilitário de migração. Ela testa a conexão do banco de dados, que confirma que a versão correta do banco de dados herdado do CA APM está sendo migrada para a versão correta da nova release do banco de dados.

Miriam seleciona os objetos a serem migrados e executa o Utilitário de migração. Ela monitora o processo de migração lendo as mensagens de status e de andamento. Quando todos os objetos são migrados, o objeto Histórico de auditoria torna-se disponível para migração. Ela seleciona o objeto Histórico de auditoria e executa novamente o utilitário de migração.

Quando o processo do utilitário de migração termina, Miriam gera os relatórios após a migração. Os relatórios especificam os dados que foram migrados com êxito e os dados que não foram migrados. Miriam precisa migrar manualmente os dados que não foram migrados.

As migrações manuais são realizadas usando a interface da web atualizada do CA APM Release 12.8. Miriam inicia a interface da web. Ela realiza as migrações manuais usando as informações do relatório de pós-migração. Ela verifica os dados migrados para concluir o processo de migração.

Verifique os pré-requisitos

Verifique se concluiu esses pré-requisitos na ordem a seguir para garantir que seja possível migrar os dados com êxito:

Observação: muitos dos pré-requisitos de migração são concluídos durante a instalação da Release 12.8. O *Guia de Implementação* fornece informações sobre a instalação.

1. Leia as seguintes informações:
   - Roadmap do produto CA IT Asset Manager.
   - Diferenças entre o CA IT Asset Manager 12.8 e as releases anteriores (CA IT Asset Manager 12 e CA Asset Portfolio Management 11.3.4).
   - Problemas conhecidos disponíveis na página do produto CA APM.
   - Diferenças de relacionamentos entre a release 11.3.4 e a Release 12.8 (na página 69).
2. Certifique-se de que o nível do patch atual da release 11.3.4 seja o patch 14 acumulativo ou superior. Se o nível do patch atual for desconhecido ou não for o patch 14 acumulativo ou superior, faça download e aplique o patch acumulativo da Release 11.3.4 do CA APM mais recente do site de suporte da CA.

3. Faça download do Kettle a partir do site de CA Support e instale o Kettle no servidor onde o CA APM Release 12.8 está instalado. Execute as etapas a seguir para fazer download da caldeira:
    a. Vá para http://ca.com/support e efetue logon no site de suporte da CA.
    b. Clique em Centro de download.
    c. Selecione CA Asset Portfolio Management na lista suspensa Selecionar um produto.
    d. Selecione 12.8 na lista suspensa Selecionar uma release.
    e. Selecione pentaho-kettle-4.4.0.zip na lista Selecionar componente(s) e clique em Ir.
    f. Salve o pentaho-kettle-4.4.0.zip no diretório desejado.

       Exemplo: C:\Arquivos de programas (x86)\CA\ITAM\
    g. Extraia o conteúdo do pentaho-kettle-4.4.0.zip.

       Uma nova pasta denominada Kettle é criada. Tome nota do caminho da pasta.
4. Crie uma variável de ambiente para o Kettle executando estas etapas.
    a. Clique em Iniciar, Executar e digite sysdm.cpl para acessar as propriedades do sistema.
    b. Clique na guia Avançado.
    c. Clique em Variáveis de ambiente.
    d. Clique no botão Nova... na seção Variáveis do sistema e forneça os seguintes detalhes:

       Nome da variável

       KETTLE_HOME

       Valor variável

       Caminho da pasta do Kettle.

       Observação: verifique se o caminho é definido para a pasta pai que contém a pasta de integração de dados. Exemplo: C:\Arquivos de programas (x86)\CA\ITAM\Kettle.
    e. Clique em OK e saia das propriedades do sistema.

5. Interrompa os seguintes serviços e as tarefas programadas do CA APM e outros produtos de Gerenciamento de serviços integrados:
   - CA Unicenter Asset Portfolio Management (CA APM)
     - Serviço de cache do CA APM
     - Serviço de notificação do CA APM
     - Tarefas de reconciliação automatizadas
   - CA Service Catalog Release 12.8
     - CA Service Catalog
     - CA Service Accounting
   - CA Service Catalog Release 12.7
     - CA Service Accounting
     - CA Service Fulfillment
     - CA Service Repository Agent
     - CA Service View
   - CA Service Desk Manager
     - Servidor do CA Service Desk Manager
   - CA Client Automation
     - Para os CA Client Automation Enterprise Managers e Domain Managers que compartilham diretamente o CA MDB que está sendo migrado, interrompa o serviço do CA Client Automation usando *caf* stop.
     - Para outros servidores que executam processos do mecanismo complementar para testar o CA MDB que está sendo migrado, interrompa o serviço do CA Client Automation usando *caf* stop.
     - Para todos os processos do mecanismo que executem as tarefas de sincronização do banco de dados para o CA MDB que está sendo migrado, interrompa as tarefas de sincronização do banco de dados usando o DSM Explorer.
     - Interrompa as tarefas de replicação do mecanismo para o Enterprise usando o DSM Explorer para cada CA Client Automation Domain Manager que relata ao Enterprise.

6. Faça backup do banco de dados do CA APM release 11.3.4.
7. Localize o CA Migration Health Check Utility na pasta do Utilitário de verificação de integridade na mídia de instalação do CA APM Release 12.8. Execute o utilitário no banco de dados do CA APM release 11.3.4.

   Importante: Para obter informações sobre como executar o utilitário, consulte o *Guia do Usuário do CA Migration Health Check Utility*, que está disponível na mídia de instalação.
8. Faça download do JRE 1.6.43 no site da Oracle (http://www.oracle.com) e instale o JRE no servidor onde você instalou o CA APM Release 12.8.
9. Revise as configurações da sequência do log de transações do Microsoft SQL Server para o CA MDB e certifique-se de que as configurações estejam posicionadas para carregamento em massa. Execute as etapas a seguir para localizar as informações:
   a. Em um navegador da web, abra o site da Microsoft (http://www.microsoft.com/brasil) e pesquise por "Gerenciamento de log de transações".
   b. Siga as instruções no artigo.
10. Instale a Release 12.8 em relação ao banco de dados da release 11.3.4.

    Observação: o Guia de Implementação fornece informações sobre a instalação da Release 12.8.
11. Verifique se não há nenhum serviço da Release 12.8 sendo executado. Esses serviços ainda podem estar sendo executados se você saiu do kit de ferramentas de migração do CA APM antes de ter executado o utilitário de migração dos dados ou ter gerado os relatórios das migrações manuais.

Diferenças de relacionamentos entre a release 11.3.4 e a Release 12.8

O CA APM release 11.3.4 inclui relacionamentos fornecidos pelo produto e permite adicionar novos relacionamentos personalizados. O suporte para relacionamentos foi alterado na Release 12.8.

Relacionamentos sem suporte na Release 12.8

Os seguintes relacionamentos e os links associados que são fornecidos na release 11.3.4 não são suportados na Release 12.8:

- Activity Summary (resumo de atividade)
- Contacts (Budget manager, Supported by, User) (Contatos [Gerente de orçamento, Suportado por, Usuário])
- Dependencies (Depends on) (Dependências [depende de])
- Product Evolution (Evolved into) (Evolução do produto [evoluiu para])
- Product Upgrade (Upgraded to) (Atualização do produto [atualizado para])
- User Allocation (Allocated to) (Alocação de usuário [alocado em])
- SW Allocation (Allocated on) (Alocação de software [Alocado em])

Relacionamentos com suporte na Release 12.8

Os seguintes relacionamentos release 11.3.4 são suportados na Release 12.8:

- Asset Entitlement (Licensed to) (Direitos do ativo [Licenciado para])
- Company Acquisition (Acquired By) (Aquisição da empresa [Adquirida por])
- Company Entitlement (Licensed to) (Direitos da empresa [Licenciada para])
- Contact Entitlement (Licensed to) (Direitos do contato [Licenciado para])
- Governing Document (Governed by) (Documento regulador [regulado por])
- Image Partitions (Partitioned CPU) (Partições de imagem [CPU particionada])
- Legal Amendment (Amends) (Alteração jurídica [emenda])
- Location Entitlement (Licensed to) (Direitos de locação [Licenciado para])
- HW Asset Configuration (Generic component, Specific component) (Configuração do ativo de hardware [componente genérico, componente específico])
- HW Model Configuration (Generic component) (Configuração do modelo de hardware [componente genérico])

As estruturas de dados para armazenar as informações de relacionamentos foram alteradas. Para mover as informações de relacionamentos da release 11.3.4 para a Release 12.8, o utilitário de migração deve identificar os relacionamentos por nome do Modelo de relacionamento e nome do Link do modelo de relacionamento.

O que é preciso fazer: antes de executar o utilitário de migração, altere os nomes modificados no Modelo de relacionamento ou Link do modelo de relacionamento para os valores da release 11.3.4 original.

Alterações da interface do usuário

No CA APM release 11.3.4, os relacionamentos e links são exibidos e modificados em seções separadas na interface de usuário. Na Release 12.8, os relacionamentos e links são combinados em uma única entidade que é exibida e modificada na mesma seção na interface do usuário.

Alguns dos itens de menu dos nomes de relacionamentos na Release 12.8 são diferentes da release 11.3.4. O gráfico a seguir lista cada relacionamento da release 11.3.4 suportado e seu item de menu do relacionamento da Release 12.8 associado. Alguns itens de menu de relacionamento possuem um rótulo diferente ao exibir o relacionamento da direção inversa. Por exemplo, o relacionamento Company Entitlement é exibido como Alocação da empresa quando exibido do ativo de software e Alocação de software quando exibido da empresa.

Relacionamento 11.3.4 Relacionamento	**Entidade da Release 12.8**	**Relacionamento da Release 12.8**
Asset Entitlement	Ativo (software)	Alocação do ativo
Asset Entitlement (Direitos do ativo)	Ativo (hardware)	Alocação de software
Company Acquisition (Aquisição da empresa)	Empresa	Company Acquisition (Aquisição da empresa)
Company Entitlement (Direitos da empresa)	Ativo (software)	Alocação da empresa
Company Entitlement (Direitos da empresa)	Empresa	Alocação de software
Contact Entitlement (Direitos do contato)	Ativo (software)	Alocação do contato
Contact Entitlement (Direitos do contato)	Contato	Alocação de software
Governing Document (Documento regulador)	Documento jurídico	Documento jurídico aplicável
Image Partitions (Partições de imagem)	Ativo	Image Partitions (Partições de imagem)
Legal Amendment (Alteração jurídica)	Documento jurídico	Legal Amendment (Alteração jurídica)
Location Entitlement (Direitos de locação)	Ativo (software)	Alocação do local
Location Entitlement (Direitos de locação)	Local	Alocação de software

Relacionamento 11.3.4 Relacionamento	Entidade da Release 12.8	Relacionamento da Release 12.8
HW Asset Configuration (Generic component) (Configuração do ativo de hardware [componente genérico])	Ativo	Configuração de modelo
HW Asset Configuration (Specific component) (Configuração do ativo de hardware [componente específico])	Ativo	Configuração do ativo
HW Model Configuration (Configuração de modelo de hardware)	Modelo	Configuração de modelo

Relacionamentos personalizados sem suporte na Release 12.8

Os relacionamentos personalizados criados com a release 11.3.4 não são suportados na Release 12.8 e não são migrados durante o processo de migração. Para obter mais informações sobre o suporte aos relacionamentos personalizados, consulte o Roadmap do produto CA IT Asset Manager.

Os dados dos relacionamentos personalizados da release 11.3.4 não são perdidos durante a migração para a Release 12.8. As informações são armazenadas nas estruturas de dados herdados no CA MDB.

Iniciar o kit de ferramentas de migração do CA APM

Durante a atualização da release 11.3.4 para a Release 12.8, o Kit de ferramentas de migração do CA APM é instalado no mesmo computador que está executando a atualização. É recomendável que você migre seus dados do CA MDB para as estruturas de dados da nova release imediatamente após a conclusão da atualização.

Inicie o Kit de ferramentas de migração do CA APM no mesmo computador em que você executou a atualização.

Siga estas etapas:

- Clique em Iniciar, Todos os programas, CA, Asset Portfolio Management, Kit de ferramentas de migração do CA APM.

Executar os Relatórios de pré-migração

Antes de migrar o CA MDB, execute os relatórios de pré-migração. Os relatórios de pré-migração identificam os seguintes tipos de dados:

- Dados que podem causar problemas durante a migração de dados. Você corrige os dados no CA MDB *antes* de executar o Utilitário de migração (na página 82). Por exemplo, se você tiver renomeado um modelo de relacionamento que foi fornecido com a release 11.3.4, essa alteração pode causar um problema durante a migração de relacionamentos. O Relatório de relacionamentos identifica os modelos renomeados, os quais você pode retornar aos nomes de modelo originais fornecidos com o produto, antes da migração.
- Dados que requerem análise para tomada de decisões de configuração de migração.
- Dados que não são migrados com o Utilitário de migração, mas podem ser migrados manualmente com os recursos do produto atualizado. Faça referência a esses dados durante a migração manual (na página 95), *depois* de executar o Utilitário de migração. Você deve capturar os dados nesses relatórios antes de migrar seus dados herdados, porque esses dados não são migrados para as estruturas do banco de dados da Release 12.8. Salve esses relatórios e faça referência às suas informações posteriormente, durante a migração manual (na página 95) para a Release 12.8.
- Dados que são suportados na release 11.3.4, mas não são suportados na Release 12.8. Não é possível migrar esses dados com o Utilitário de migração ou adicioná-los usando a Release 12.8. Esses relatórios identificam dados não suportados e fornecem informações de referências herdadas.

Observação: para obter informações sobre os recursos suportados na release 12.8, consulte os documentos Roadmap do produto CA IT Asset Manager e Diferenças entre o CA IT Asset Manager 12.8 e releases anteriores (CA IT Asset Manager 12 e CA Asset Portfolio Management 11.3.4) no site de CA Support.

Siga estas etapas:

1. Na janela principal do kit de ferramentas de migração do CA APM, clique em Relatórios de migração.

   As caixas de seleção da área Relatórios antes da migração a seguir estão selecionadas:

   - Índice personalizado
   - Nome do ativo duplicado
   - Reconciliação
   - Relacionamentos

   Observação: se não desejar gerar todos os relatórios, selecione apenas os tipos de relatório desejados.

2. Na área Pasta de saída de relatório, clique em Procurar e selecione a pasta de saída em que você deseja salvar os relatórios.
3. Clique em Gerar relatórios.

   As mensagens de status são exibidas na área Mensagens para auxiliá-lo a monitorar o processo de geração de relatórios.

   Você será solicitado a abrir a pasta de saída de relatório para exibir os relatórios.
4. Clique em Sim.

   O Windows Explorer é aberto. A ferramenta de relatórios cria uma pasta para cada caixa de seleção de relatórios que você selecionou anteriormente.
5. Navegue até, e abra, uma pasta de relatórios.

   Os relatórios são exibidos em formato CSV (Comma-separated Value - Valor Separado por Vírgula).
6. Clique com o botão direito do mouse em um relatório e selecione Abrir com, Excel, para abrir e exibir o relatório em um formato de tabela.

   Os dados do relatório (na página 74) são apresentados em um formato de tabela. Os títulos da tabela estão na primeira linha.

   Observação: é possível clicar em abrir o relatório para exibir em um editor de texto no formato CSV.

Dados do relatório de pré-migração para referência e ação corretiva

A ferramenta de relatórios gera relatórios no formato CSV que podem ser abertos com um editor de texto. Os nomes de campo do relatório e os valores de campo são separados por vírgulas. Também é possível abrir um relatório com o Excel, que apresenta os dados em um formato de tabela. Ao abrir um relatório com o Excel, os nomes dos campos são os títulos da coluna e os valores dos campos são exibidos na coluna abaixo de cada título.

Os seguintes relatórios antes da migração fornecem informações sobre os dados que devem ser alterados no CA MDB *antes* da migração. Os objetos relacionados podem então ser migrados com êxito para as estruturas de dados da Release 12.8 do CA MDB.

- Relatório de índice personalizado (na página 75)
- Relatório de relacionamento (na página 76)

Os relatórios a seguir identificam os dados que são analisados para a tomada de decisões de configuração de migração:

- Relatório de nome do ativo duplicado (na página 78)
- Relatório de reconciliação:
  - Relatório de consulta da lista de conversão principal (na página 79)

Os relatórios de pré-migração a seguir identificam os dados usados *depois* de você executar o Utilitário de migração (na página 82), ao executar migrações manuais (na página 95). Salve esses relatórios e consulte-os durante a migração manual.

- Relatórios de reconciliação:
  - Relatório de consulta da tarefa principal (na página 79)
  - Relatório da tarefa Adicionar ativo (na página 79)
  - Relatório de pesquisa personalizada (na página 79)

Os relatórios a seguir identificam os dados que não são suportados na Release 12.8 e que fornecem informações de referência herdadas:

- Relatórios de reconciliação:
  - Relatório de listas de conversão obsoletas (na página 80)
  - Relatório de listas de conversão não convertidas (na página 80)

Relatório de índice personalizado

O Relatório de índice personalizado identifica índices que foram adicionados aos campos na release 11.3.4 (ou releases anteriores) para personalização. Esses índices podem criar problemas de desempenho na Release 12.8. É recomendável remover índices personalizados do banco de dados (na página 75). O relatório fornece instruções SQL que você executa para remover os índices personalizados.

Remover índices personalizados do banco de dados

É recomendável remover os índices personalizados do banco de dados para evitar problemas de desempenho. Remova os índices *antes* de executar o Utilitário de migração. O Relatório de índice personalizado (na página 75) fornece as informações usadas para remover os índices personalizados.

Siga estas etapas:

1. Localize o Relatório de índice personalizado.
2. Copie as instruções SQL da coluna Soltar SQL no relatório.

   Observação: exclua as aspas no início e no final das instruções.

3. Cole as instruções SQL em sua ferramenta preferencial, por exemplo, o Microsoft SQL Server Management Studio e o Oracle SQL Developer, e execute as instruções.

   Os itens a seguir serão removidos:

   - Índices personalizados
   - Definições de índice da tabela arg_index_member
   - Informações de índice da tabela arg_index_def

Relatório de relacionamento

O Relatório de relacionamento identifica os modelos de relacionamento que tiveram os nomes originais fornecidos pelos produtos da release 11.3.4 renomeados. Altere esses dados no CA MDB *antes* da migração.

A ferramenta gera o Relatório de relacionamento em diferentes idiomas. Use o relatório apropriado para o idioma para o qual a release 11.3.4 foi configurada.

O relatório mostra o seguinte status para o modelo de relacionamento ou o link do modelo de relacionamento:

Personalizado

Indica que os modelos de relacionamento ou links dos modelos de relacionamento são adicionados ou renomeados pelo usuário na release 11.3.4.

- Se o relacionamento foi adicionado na release 11.3.4, ele não tem suporte na Release 12.8 e não será migrado.
- Se o relacionamento for fornecido pelo produto na release 11.3.4 e tiver suporte na Release 12.8, renomeie os modelos de relacionamento ou links dos modelos de relacionamento para seus valores originais para migrar o relacionamento para a Release 12.8.

Migrado pelo utilitário de migração

Indica que os modelos de relacionamento ou links dos modelos do relacionamento são suportados na Release 12.8 e serão migrados pelo utilitário.

Não é mais suportado

Indica os modelos de relacionamento ou links dos modelos de relacionamento que estão obsoletos. O utilitário de migração não migrará esses relacionamentos.

Não encontrado

Indica os modelos de relacionamento ou links dos modelos de relacionamento fornecidos pelo produto da release 11.3.4 que não são encontrados no banco de dados do usuário. Se os modelos de relacionamento ou links dos modelos de relacionamento foram renomeados e se forem suportados na Release 12.8, renomeie os modelos de relacionamento ou links dos modelos de relacionamento para seus valores originais para migrar o relacionamento para a Release 12.8.

Renomear para migrar

Indica os modelos de relacionamento ou links dos modelos de relacionamento renomeados na release 11.3.4 que você alterou para o nome original antes da migração.

Execute as seguintes ações se desejar incluir os modelos de relacionamento renomeados fornecidos pelo produto na migração:

- Alterar o modelo de relacionamento renomeado para o nome original fornecido pelo produto (na página 77).
- Alterar o link do modelo de relacionamento renomeado para o nome original fornecido pelo produto (na página 77).

Alterar o modelo de relacionamento renomeado para o nome original fornecido pelo produto

Antes de executar o Utilitário de migração (na página 82), altere os nomes do modelo de relacionamento renomeados para os nomes originais do modelo de relacionamento fornecidos pelo produto da release 11.3.4.

Execute uma instrução SQL para alterar o nome do modelo de relacionamento. Execute essas etapas para cada entrada no relatório com status Renomear para migrar e um valor especificado em Renomear o modelo de relacionamento.

Siga estas etapas:

1. Execute a seguinte instrução SQL em sua ferramenta preferencial (por exemplo, o Microsoft SQL Server Management Studio ou Oracle SQL Developer):

   Observação: os colchetes e o texto dentro dos colchetes são espaços reservados. Os nomes dos espaços reservados representam os nomes de colunas no Relatório de relacionamento.

   ```
   UPDATE arg_actiondf
   SET adtext = '{Renomeação do modelo de relacionamento}'
   WHERE adtext = '{Nome do modelo de relacionamento}'
       AND ad1obty IN (SELECT slentry
               FROM arg_strlst
               WHERE slid = 9
               AND slvalue1 = '{Tipo de objeto de relacionamento}')
   ```

2. Substitua os espaços reservados pelos valores nas colunas com o mesmo nome no Relatório de relacionamento. Por exemplo, a coluna do relatório Renomeação do modelo de relacionamento identifica o resumo de atividades do nome fornecido pelo produto. Substitua {Renomeação do modelo de relacionamento} por Activity Summary (Resumo de atividades).

Alterar o link do modelo de relacionamento renomeado para o nome original fornecido pelo produto

Antes de executar o Utilitário de migração (na página 82), altere os nomes de links do modelo de relacionamento renomeados para os nomes de links originais do modelo de relacionamento fornecidos pelo produto da release 11.3.4.

Você executa uma instrução SQL para alterar o Nome do link do modelo de relacionamento. Execute essas etapas para cada entrada no relatório com status Renomear para migrar e um valor especificado em Renomear link.

Siga estas etapas:

1. Execute a seguinte instrução SQL em sua ferramenta preferencial (por exemplo, o Microsoft SQL Server Management Studio ou Oracle SQL Developer):

   Observação: os colchetes e o texto dentro dos colchetes são espaços reservados. Os nomes dos espaços reservados representam os nomes de colunas no Relatório de relacionamento.

   ```
   UPDATE arg_linkdef
   SET ndtext = '{Renomear link}'
   WHERE ndtext = '{Nome do link}'
       AND nd2obty IN (SELECT slentry
               FROM arg_strlst
               WHERE slid = 9
               AND slvalue1 = '{Tipo de objeto de link}')
   ```

2. Substitua os espaços reservados pelos valores nas colunas com o mesmo nome no Relatório de relacionamento. Por exemplo, no relatório, a coluna Renomear link identifica o nome do link do modelo fornecido pelo produto como Aprovado por. Você substitui {Renomear link} por Aprovado por.

Relatório de renomeação do ativo duplicado

O Relatório de renomeação do ativo duplicado identifica os nomes de ativos não exclusivos.

Observação: apenas os ativos que compartilham o mesmo nome do ativo e não possuem valores definidos para os seguintes campos de registro são afetados:

- Número de série
- ID do ativo alternativo
- Nome do host
- Nome do DNS
- Endereço Mac
- Número de série

Durante a migração, o Kit de ferramentas de migração do CA APM pode configurar automaticamente um nome de ativo exclusivo para cada nome de ativo duplicado no CA MDB. Use o Relatório de nome do ativo duplicado para ajudá-lo a decidir como especificar a configuração de renomeação do ativo (na página 80).

Relatórios de reconciliação

A ferramenta de Geração de relatórios gera os seguintes relatórios de reconciliação:

- Relatório de consulta da lista de conversão principal (na página 79)
- Relatório de listas de conversão obsoletas (na página 80)
- Relatório de listas de conversão não convertidas (na página 80)
- Relatório de consulta da tarefa principal (na página 79)
- Relatório da tarefa Adicionar ativo (na página 79)
- Relatório de pesquisa personalizada (na página 79)

Relatório de consulta da lista de conversão principal

O Relatório de consulta da lista de conversão principal identifica os dados da lista de conversão herdada para empresas, sistemas operacionais e modelos. Analise os dados neste relatório para determinar se é preciso usar o Utilitário de migração para migrar as listas de conversão herdadas para as respectivas regras de normalização da Release 12.8 ou migrar a lista manualmente.

Se você optar por migrar as listas de conversão manualmente (na página 109), use os dados do Relatório de consulta da lista de conversão principal.

Relatório de consulta da tarefa principal

O Relatório de consulta da tarefa principal de pré-migração identifica os dados usados *depois* de você executar o Utilitário de migração (na página 82). O relatório fornece informações sobre as tarefas de reconciliação herdadas da release 11.3.4. Salve o relatório e consulte-o durante a migração manual das tarefas de reconciliação de hardware (na página 108) para criar regras de reconciliação na Release 12.8.

Relatório da tarefa Adicionar ativo

O Relatório da tarefa Adicionar ativo fornece dados usados *depois* de você executar o Utilitário de migração (na página 82), ao executar migrações manuais. O relatório identifica as tarefas de reconciliação herdadas que adicionam ativos de propriedade da release 11.3.4. Salve o relatório e consulte-o durante a migração manual de tarefas de reconciliação de hardware (na página 108).

Relatório de pesquisa personalizada

O Relatório de pesquisa personalizada fornece dados usados *depois* de você executar o Utilitário de migração (na página 82), ao executar migrações manuais. O relatório identifica as pesquisas personalizadas de hardware herdadas da release 11.3.4. A Release 12.8 fornece relatórios predefinidos de reconciliação de hardware. É possível personalizar esses relatórios usando o CA Business Intelligence, que também é fornecido na Release 12.8. Salve o relatório e consulte-o durante a migração manual de pesquisas de reconciliação de hardware (na página 110).

Relatório de listas de conversão obsoletas

O Relatório de listas de conversão obsoletas identifica as listas de conversão herdadas da reconciliação de hardware da release 11.3.4 que estão obsoletas e não são suportadas na Release 12.8. Este relatório é para a sua referência. Nenhuma ação é necessária.

Relatório de listas de conversão não convertidas

O Relatório de listas de conversão não convertidas identifica as listas de conversão herdadas da reconciliação de hardware da release 11.3.4 que possuem entradas ausentes ou inválidas que não serão migradas para a Release 12.8. A lista de conversão será migrada, mas algumas das entradas na lista não serão migradas porque os dados de suporte não estão presentes no banco de dados herdado.

Use os dados no Relatório de listas de conversão não convertidas e no Relatório de consulta da lista de conversão principal (na página 79) para adicionar as entradas ausentes às listas de normalização (na página 110) após a migração.

Especificar a configuração de renomeação do ativo

Na Release 12.8, o registro inclui o nome do ativo, o número de série da ID do ativo alternativo, o nome do host, o nome DNS e o endereço mac. Um nome de ativo *exclusivo* é necessário para cada objeto de ativo. Esse requisito não estava na release 11.3.4, portanto o CA MDB pode ter nomes de ativos que não são exclusivos para o registro de ativos. O Kit de ferramentas de migração do CA APM pode configurar automaticamente um nome de ativo exclusivo para cada nome de ativo duplicado no CA MDB durante a migração.

O Kit de ferramentas de migração do CA APM usa uma configuração para renomear os nomes de ativos duplicados. Escolha a configuração na caixa de diálogo Configuração do nome do ativo duplicado do Utilitário de migração do CA APM. Ao executar o Utilitário de migração, os ativos duplicados são renomeados no banco de dados da Release 12.8.

Observação: um nome de ativo exclusivo é um requisito para o registro do ativo por meio da API CORA (Common Registration API) na Release 12.8. Se você não tiver a CORA ativada, o registro do ativo não ocorrerá. Portanto, não será necessário especificar a configuração de renomeação do ativo.

Siga estas etapas:

1. Revise o Relatório de nomes do ativo duplicado (na página 78).
2. Na janela principal do Kit de ferramentas de migração do CA Asset Portfolio Management, clique em Configurador do nome do ativo duplicado.

3. Selecione uma das configurações de renomeação a seguir:

   Substituição

   Substitui os nomes de ativos duplicados pelo valor em outro campo. Selecione esse campo na lista suspensa.

   Observação: os campos na lista suspensa correspondem aos títulos no Relatório de nomes de ativos duplicados (na página 78).

   A configuração de incrementação é automaticamente selecionada e bloqueada. Se a configuração de substituição resultar em um nome do ativo duplicado, adicionar a incrementação à configuração garantirá que a renomeação seja exclusiva.

   Concatenação

   Anexa os valores de um ou mais campos no final dos nomes do ativo duplicados. Selecione até quatro campos nas listas suspensas.

   Observação: os campos nas listas suspensas correspondem aos títulos no Relatório de nomes de ativos duplicados (na página 78).

   A configuração de incrementação é automaticamente selecionada e bloqueada. Se a configuração de concatenação resultar em um nome do ativo duplicado, adicionar a incrementação à configuração garantirá que a renomeação seja exclusiva.

   Incrementação

   Anexa um valor inteiro exclusivo ao final dos nomes de ativos duplicados e aumenta um número para cada nome de ativo duplicado subsequente. Insira o número inteiro inicial no Valor da linha de base do número inteiro.

   NONE

   Os nomes do ativo duplicado não são renomeados. É possível selecionar essa opção se não tiver o CORA ativado ou se desejar corrigir os ativos manualmente depois da migração.

4. (Opcional) Insira um delimitador de campo de um caractere que é exibido entre cada campo e entre um campo e um número inteiro de incrementação nas configurações de Incrementação e de Concatenação.

5. Clique em Salvar.

   Observação: dependendo do número de registros, demora algum tempo para a configuração ser salva. A barra de andamento indica o status de conclusão.

6. Clique em Sair.

Executar o Utilitário de migração

O Utilitário de migração migra auditorias, objetos e eventos de uma release do CA APM para a estrutura de banco de dados atualizada de outra.

A estrutura hierárquica dos objetos na área de seleção da janela Utilitário de migração do CA APM permite selecionar todos os objetos dentro de um nível de hierarquia ou selecionar objetos individuais dentro de um nível. Um ícone de status exibe o status de migração para cada objeto ou nível de objeto.

O ícone de chave na parte superior da janela indica o status. Quando o status de um objeto está como Concluído, não é possível selecionar o objeto.

As guias Mensagens e Resumo permitem monitorar o processo de migração (na página 87), bem como revisar a execução da migração.

Importante: além dos serviços e das tarefas programadas detalhados em Pré-requisitos (na página 66), certifique-se de que os serviços da Release 12.8 não estejam em execução antes de executar o utilitário de migração.

A primeira vez que abrir a janela, você será solicitado a confirmar as versões do banco de dados de migração (na página 83). Depois de completar essa tarefa, é possível executar as migrações de objetos (na página 85).

É possível migrar os objetos a seguir e eventos associados com o utilitário de migração:

- Ativos
  - Nomes de ativos exclusivos do CORA
  - Histórico do status atual do ativo
- Custos e pagamentos
  - Códigos de faturamento
  - Tipos de preços
  - Tipos de custo
  - Tipos de moeda
- Documentos jurídicos
  - Definições jurídicas
  - Localizações de documentos
  - Status jurídico
  - Históricos de status do documento jurídico

- Observações
  - Tipos de observação
- Relacionamentos OOTB (Relacionamentos originais fornecidos pelo produto).
- Extensões
  - Extensões simples
  - Extensões em lista
  - Hierarquias de local
- Anexos
- Funções
- Listas de conversão de reconciliação (somente tipos suportados)
  - Lista de conversão do sistema operacional
  - Lista de conversão do modelo do sistema
  - Lista de conversão do fabricante
- Auditorias herdadas para tabelas de arquivamento de auditoria. O objeto Histórico de auditoria é ativado após a migração de outros objetos e a Geração de auditoria para eventos mostra o status como Concluído.

Observação: para garantir que os eventos funcionam corretamente no produto, selecione Geração de auditoria para eventos na lista Objetos de migração. A Geração de auditoria para eventos estabelece registros de auditoria básicos.

Confirmar as versões do banco de dados de migração

Confirme as versões do banco de dados de migração testando a conexão do banco de dados. A primeira vez que executar o Utilitário de migração, a caixa de diálogo de Configuração do utilitário de migração do CA APM é aberta automaticamente. Os campos da caixa de diálogo são preenchidos com as definições de configuração do banco de dados especificadas durante a instalação da Release 12.8.

Observação: depois de confirmar as versões do banco de dados de migração, clique em Configurar na janela do utilitário de migração.

Ao testar as conexões do banco de dados, o Utilitário de migração detecta a versão da release do produto *a partir da qual* você está fazendo a migração de dados e a versão da release *para a qual* você está migrando os dados. O utilitário preencherá os campos Da versão e Para a versão na caixa de diálogo com as versões da release do produto detectadas. Não é possível alterar as versões da release na caixa de diálogo.

A Versão de origem detectada deve ser a release 11.3.4 e a Versão de destino detectada deve ser a Release 12.8. Se o Utilitário de migração detectar uma versão de release diferente, não será possível prosseguir com a migração.

Siga estas etapas:

1. Digite a senha do banco de dados.
2. Clique em Testar conexão.

   Uma mensagem de confirmação indica se o teste de conexão foi bem-sucedido ou falhou.

3. Clique em Salvar na caixa de diálogo Configuração do utilitário de migração do CA APM se a mensagem de confirmação tiver indicado que o teste de conexão foi bem-sucedido.

   A caixa de diálogo é fechada.

4. Se a mensagem de confirmação tiver indicado que o teste de conexão do banco de dados falhou, determine por que o Utilitário de migração não conseguiu se conectar ao banco de dados de configuração. Depois de resolver o problema, repita o teste de conexão.

   Observação: se as versões da release do produto na caixa de diálogo Configuração do utilitário de migração do CA APM não corresponderem às versões da release às quais você está tentando conectar o Utilitário de migração, o teste de conexão do banco de dados falha. Não é possível prosseguir com a migração.

Se você desejar alterar as definições de configuração do banco de dados mais tarde, consulte Configurar o banco de dados de migração (na página 84).

Configurar o banco de dados de migração

Não é necessário configurar o banco de dados de migração durante a migração. O banco de dados está configurado para as definições que foram especificadas durante a instalação da Release 12.8.

Mais tarde, se o local do CA MDB for alterado, será preciso configurar o banco de dados de migração para o novo local, antes de executar o utilitário de migração.

Siga estas etapas:

1. Clique em Configurar na janela Utilitário de migração.
2. Insira as definições de configuração.
3. Clique em Testar conexão.

   Uma mensagem de confirmação indica se o teste de conexão foi bem-sucedido ou falhou.

4. Clique em Salvar na caixa de diálogo Configuração do utilitário de migração do CA APM se a mensagem de confirmação tiver indicado que o teste de conexão foi bem-sucedido.

   A caixa de diálogo Configuração do utilitário de migração do CA APM é fechada.

5. Se a mensagem de confirmação tiver indicado que o teste de conexão do banco de dados falhou, determine por que o Utilitário de migração não conseguiu se conectar ao banco de dados de configuração. Depois de resolver o problema, repita o teste de conexão.

Executar as migrações do objeto

Importante: além dos serviços e tarefas programadas detalhados em Pré-requisitos (na página 66), certifique-se de que os serviços da Release 12.8 não estejam em execução antes de executar o utilitário de migração.

A janela Utilitário de migração do CA APM lista os objetos de migração em uma estrutura hierárquica na área Objetos do CA APM. Selecione os objetos que deseja migrar. É possível migrar os dados em estágios. A estrutura hierárquica permite selecionar todos os objetos dentro de um nível de hierarquia ou selecionar objetos individuais dentro de um nível.

Quando um objeto é selecionado para a migração, todos os objetos dentro da hierarquia desse objeto são selecionados também. Esses objetos são chamados de objetos secundários. O objetos secundários dentro da hierarquia migram primeiro, e o objeto de nível superior que você selecionou migra por último. Por exemplo, se você selecionar o objeto de nível superior Custos e pagamentos, os objetos secundários Código de faturamento, Tipo de preços e Tipo de custo dentro da hierarquia do objeto Custos e pagamentos também são selecionados. Expanda o objeto de nível superior para ver seus objetos secundários. Durante a migração, Código de faturamento, Tipo de preços e Tipo de custo migram primeiro. O objeto de nível superior Custos e pagamentos migra depois de seus objetos secundários.

É possível desmarcar as caixas de seleção ao lado dos objetos que você não deseja migrar. É possível selecionar um objeto, um grupo de objetos ou todos os objetos para serem migrados.

Os objetos que já tiverem sido migrados têm um status de Concluído, e suas caixas de seleção são desativadas. Dessa forma, o Utilitário de migração impede que você tente migrar um objeto que já tenha sido migrado.

Clique com o botão direito do mouse em um objeto para exibir as opções que você pode selecionar para executar. As opções disponíveis dependem do status do objeto. As opções a seguir estão disponíveis para você selecionar quando clicar com o botão direito do mouse em um objeto:

- Desmarcar as caixas de seleção dos objetos secundários
- Mover para Concluído
- Movido para Não iniciado

O objeto do Histórico de auditoria está desativado inicialmente. Você começa migrando os objetos sem auditoria. O objeto do histórico de auditoria será ativado quando a migração for concluída com êxito. Em seguida, a Geração de auditoria de eventos mostrará o status como Concluído. É possível migrar os objetos do Histórico de auditoria a qualquer momento depois que a opção estiver ativada. Em seguida, todos os aplicativos e serviços voltam a ficar online.

Importante: Dependendo do tamanho dos dados, os objetos do Histórico de auditoria podem levar muito tempo para migrar. Se o histórico de auditoria tiver cerca de 1 milhão de registros, é recomendável migrá-lo fora do horário de pico.

Siga estas etapas:

1. Na janela Utilitário de migração do CA APM, marque as caixas de seleção ao lado dos objetos que você deseja migrar.

   Observação: para garantir que os eventos funcionam corretamente no produto, selecione Geração de auditoria para eventos na lista de Objetos de migração. A Geração de auditoria para eventos estabelece registros de auditoria básicos.

2. Clique em Iniciar.

   Consulte as informações na guia Mensagens para monitorar o andamento da migração (na página 87).

   Quando a migração for bem-sucedida, os objetos na área de seleção da janela apresentam um status de Concluído.

   Observação: se a migração falhar, visualize os detalhes nos arquivos de log de migração de objetos no seguinte local:

   ```
   [Caminho raiz do ITAM]\Kit de ferramentas de
   migração\utilitário-de-migração\logs
   ```

3. (Opcional) Se a migração for bem-sucedida, selecione o objeto do Histórico de auditoria e repita a etapa 2.

4. Clique em Sair.

   A janela Utilitário de migração do CA APM é fechada.

Quando a migração for concluída, reinicialize os serviços para os produtos de gerenciamento de serviço a seguir:

- CA Service Catalog
- CA Service Desk Manager
- CA Client Automation
- CA APM Release 12.8

Monitorar o processo de migração

A guia Mensagens na janela Utilitário de migração do CA APM mostra o andamento do processo de migração atual. Monitore o processo de migração exibindo as mensagens. As mensagens indicam a alteração de status de cada objeto que está sendo migrado.

Quando a migração estiver concluída, será possível exibir um resumo das migrações bem-sucedidas, pendentes e que falharam na guia Resumo. A guia Resumo mostra o status de migração de todas as migrações executadas durante a sessão.

É possível exibir os arquivos de log de migração de objetos no seguinte local:

[Caminho raiz do ITAM]`\Kit de ferramentas de migração\utilitário-de-migração\logs`

Para quaisquer mensagens de falha que apareçam nos arquivos de log, entre em contato com o Suporte da CA.

Executar os Relatórios de pós-migração para obter as migrações manuais

Após executar o utilitário de migração, execute os relatórios após a migração usados durante as migrações manuais. Os relatórios após a migração identificam os dados do objeto que você deve inserir na Release 12.8. O utilitário não pôde migrar alguns dados porque o recurso associado aos dados foi alterado.

Siga estas etapas:

1. Na janela principal do kit de ferramentas de migração do CA APM, clique em Relatórios de migração.
2. Desmarque todas as caixas de seleção na área Relatórios antes da migração e selecione os seguintes relatórios na área Relatórios após a migração:
   - Advanced Searches
   - Anexos
   - Campos de retorno de pesquisa básica
   - Eventos
   - Filtros
   - Segurança de função (permissões de campo e funcionais)

   Observação: se não desejar gerar todos os tipos de relatórios de pós-migração, selecione apenas os tipos de relatório que você deseja.

3. Na área Pasta de saída de relatório, clique em Procurar, e selecione a pasta de saída em que você deseja salvar os relatórios.
4. Clique em Gerar relatórios.

   As mensagens de status são exibidas na área Mensagens para auxiliá-lo a monitorar o processo de geração de relatórios.

   Você será solicitado a abrir a pasta de saída de relatório para exibir os relatórios.
5. Clique em Sim.

   O Windows Explorer é aberto. A ferramenta de Geração de relatórios cria uma pasta para cada caixa de seleção de Relatórios de pós-migração que você marcou anteriormente.
6. Navegue até, e abra, uma pasta de relatórios.

   Os relatórios são exibidos em formato CSV (Comma-separated Value - Valor Separado por Vírgula).
7. Clique com o botão direito do mouse em um relatório e selecione Abrir com, Excel, para abrir e exibir o relatório em um formato de tabela.

   Os dados do relatório (na página 88) são apresentados em um formato de tabela. Os títulos da tabela estão na primeira linha.

   Observação: é possível abrir o relatório e exibir em um editor de texto no formato CSV.

Dados do Relatório de migração para referência e análise

A ferramenta de relatórios gera relatórios no formato CSV que podem ser abertos com um editor de texto. Os nomes de campo do relatório e os valores de campo são separados por vírgulas. Também é possível abrir um relatório com o Excel, que apresenta os dados em um formato de tabela. Ao abrir um relatório com o Excel, os nomes dos campos são os títulos da coluna e os valores dos campos são exibidos na coluna abaixo de cada título.

Os relatórios após a migração fornecem informações sobre os dados que você insere na Release 12.8 *após* a migração. Não foi possível migrar esses dados usando o utilitário de migração.

Os seguintes relatórios após a migração fornecem informações necessárias para executar migrações manuais (na página 95):

- Relatório de pesquisa avançada (na página 89)
- Relatório de anexos (na página 90)
- Relatório de pesquisa básica (na página 90)
- Relatórios de eventos (na página 91)
- Relatórios de filtragem (na página 92)
- Relatórios de segurança (permissões de campo e funcionais) de função (na página 93)

Relatório de pesquisa avançada

O Relatório de pesquisa avançada fornece um resumo de cada pesquisa avançada e informações de local para os relatórios de detalhes de cada pesquisa avançada (na página 90). A coluna Detalhe do relatório fornece o nome e o local de cada Relatório de detalhes de pesquisa avançada.

Os campos de relatório a seguir exigem uma explicação:

Tipo de exportação

Indica o Formato de exportação dos resultados de pesquisa.

Intervalo de atualização

Identifica a hora de início e a frequência de um cronograma de exportação.

Tipo do objeto

Indica o acesso de função quando a configuração da pesquisa de segurança tem uma ou mais funções.

Atribuição

Identifica o nome da função ou do contato que tem permissão para acessar a pesquisa.

Criador

Identifica o nome do último usuário a atualizar a pesquisa. Use essa informação para delegar a migração manual (recriação) da pesquisa avançada. Não atribua esse campo a uma configuração da pesquisa avançada.

ID do criador

Identifica o nome do último usuário a atualizar a pesquisa. Use essa informação para delegar a migração manual (recriação) da pesquisa avançada. Não atribua esse campo a uma configuração da pesquisa avançada.

Use o Relatório de pesquisa avançada para migrar as pesquisas avançadas para a Release 12.8 manualmente (na página 97).

Relatórios de detalhes de pesquisa avançada

Cada Relatório de detalhes de pesquisa avançada identifica os dados para uma pesquisa avançada. Revise as informações sobre as pesquisas avançadas que foram criadas na release 11.3.4.

Use os Relatórios de detalhes de pesquisa avançada para migrar essas pesquisas avançadas para a Release 12.8 manualmente (na página 97).

Relatório de anexos

O Relatório de anexos identifica as informações usadas para migrar anexos de arquivos manualmente (na página 102). O Utilitário de migração migrará os anexos de link de URL da web e os metadados completos para o servidor remoto e anexos do arquivo local. Após a migração, mova os anexos do arquivo físico para o Serviço do gerenciador de armazenamento.

O Relatório de anexos fornece o local e a descrição do arquivo, e as informações a seguir para cada anexo:

UUID

O Identificador universal exclusivo identifica um objeto e faz distinção entre dois objetos com o mesmo nome.

Tipo do objeto

Identifica o tipo de objeto ao qual o arquivo está anexado.

Atribuição

Identifica o nome do objeto ao qual o arquivo está anexado.

Relatório de pesquisa básica

Use o Relatório de pesquisa básica para exibir as seguintes informações sobre pesquisas que foram criadas na release 11.3.4 e para migrar essas pesquisas básicas para a Release 12.8 manualmente (na página 95):

- Tipo de objeto que a pesquisa retorna.
- Função, se houver, com permissão para exibir os campos de retorno de pesquisa.
- Campos de retorno de pesquisa, que eram denominados Campos de exibição na release 11.3.4.

Relatórios de eventos

O Relatório de eventos do histórico de notificações (na página 91) fornece informações sobre o histórico da release 11.3.4, para sua revisão. Os Relatórios de eventos a seguir identificam os dados usados *depois* de você executar o Utilitário de migração (na página 82), ao executar migrações manuais. Consulte esses relatórios durante a migração manual de eventos (na página 103):

- Relatório de eventos de data (na página 92)
- Relatório de eventos de alteração e de observação (na página 92)

Relatório de eventos de histórico de notificações

O Relatório de eventos do histórico de notificações fornece informações sobre o histórico da release 11.3.4 para sua revisão. Nenhuma ação é necessária.

Este relatório identifica eventos que foram processados no último ano. Os seguintes campos exigem explicação:

Evento ativo

Indica que o evento está ativo, e não inativo, quando o valor for TRUE. Indica que o evento está inativo quando o valor for FALSE.

Nome do campo do evento

O evento tem como base o valor do campo desse objeto.

Destinatário do evento

O endereço de email da notificação de evento atual.

Texto da definição de notificação do evento

O texto da mensagem de email da notificação de evento atual.

Tipo de notificação

Indica o tipo de notificação que o destinatário recebe. Evento inicial indica o destinatário da primeira notificação. Escalonamento indica o destinatário de notificações não confirmadas.

Texto de notificação

O texto da mensagem de email da notificação de evento passada.

Destinatário da notificação

O endereço de email da notificação de evento passada.

O *Guia de Implementação* fornece informações sobre os parâmetros do processo do provedor de fluxo de trabalho que são especificados no CA Process Automation. Para obter informações sobre os parâmetros do processo de notificação, consulte a documentação do provedor de fluxo de trabalho.

Relatório de eventos de data

O Relatório de eventos de data identifica os dados usados *depois* de executar o Utilitário de migração (na página 82), ao executar migrações manuais. Esse relatório identifica os eventos de data e notificações. Consulte o relatório durante a migração manual de eventos (na página 103).

O Guia de Implementação fornece informações sobre os parâmetros do processo do provedor de fluxo de trabalho que são especificados no CA Process Automation. Para obter informações sobre os parâmetros do processo de notificação, consulte a documentação do provedor de fluxo de trabalho.

Relatório de eventos de alteração e de observação

O Relatório de eventos de alteração e de observação identifica os dados usados *depois* de executar o Utilitário de migração (na página 82), ao executar migrações manuais. Esse relatório fornece informações sobre os eventos de observação e notificações, e sobre os eventos de alteração e notificações da release 11.3.4. Consulte o relatório durante a migração manual (na página 95).

Observação: os eventos manuais estavam disponíveis na release 11.3.4, mas não são suportados na Release 12.8. Os eventos manuais não estão incluídos no Relatório de eventos de alteração e de observação.

O Guia de Implementação fornece informações sobre os parâmetros do processo do provedor de fluxo de trabalho que são especificados no CA Process Automation. Para obter informações sobre os parâmetros do processo de notificação, consulte a documentação do provedor de fluxo de trabalho.

Relatórios de filtragem

O Relatório de filtragem fornece um resumo de cada filtro e de informações de local para os relatórios de detalhes de cada filtro (na página 92). A coluna Detalhe do relatório fornece o nome e o local de cada Relatório de detalhes de filtro.

Relatório de detalhes de filtragem de contato

Cada Relatório de detalhes de filtragem identifica os dados de um filtro. Use os Relatórios de detalhes de filtragem para exibir as informações sobre os filtros que foram criados na release 11.3.4 e para migrar os filtros manualmente (na página 104).

Relatórios de segurança (permissões de campo e funcionais) de função

Cada Relatório de segurança de função identifica os dados para uma configuração vinculada de segurança de objeto de campo, funcional ou exibível. O Kit de ferramentas de migração gera os seguintes tipos de relatórios de segurança de função:

- **Relatórios de segurança de campo.** Gera um Relatório de segurança de campo para cada objeto que possui configurações de segurança da função. O relatório identifica a função, o objeto, o campo de objeto e a permissão que está atribuída à função para o campo. O rótulo da coluna de relatório Permissão de atualização e o rótulo da coluna de relatório Adicionar nova permissão referem-se à funcionalidade da release 11.3.4. A Release 12.8 não diferencia as permissões para a atualização e a criação de objetos.
- **Relatórios de segurança funcional.** Gera um Relatório de segurança funcional para cada objeto que possui configurações de segurança da função. O relatório identifica a função, o objeto, a função relacionada ao objeto e a permissão que está atribuída à função para a função.
- **Relatório exibível do objeto vinculado à segurança de campo.** Gera um Relatório visível de objeto vinculado à segurança do campo para cada objeto que possui configurações de segurança da função. O relatório identifica a função, os objetos e os campos atribuídos ao objeto.

Use os Relatórios de segurança de função para exibir as informações sobre as configurações de segurança de função que foram criadas no CA APM release 11.3.4 e para migrar manualmente as configurações de segurança de função.

Os seguintes objetos, campos e funções não são suportados na Release 12.8. Eles são exibidos nos relatórios de banco de dados da release 11.3.4 apenas para referência:

- Versão do ativo
- Histórico de status da versão do ativo
- Versão do modelo
- Palavras-chave
- Gerentes de orçamento (Relacionamento)
- Usuário de contato (Relacionamento)
- Dependências (Relacionamento)
- Evolução de produto (Relacionamento)
- Atualizações de produto (Relacionamento)
- Contatos de suporte (Relacionamento)
- Alocação de Usuário (Relacionamento)

- Todos os relacionamentos definidos pelo usuário e personalizados
- Custo (Campos estendidos)
- Pagamentos (Campos estendidos)
- Relacionamentos (Campos estendidos)

Iniciar a interface da web do CA APM

Inicie a interface da web do CA APM para executar o produto atualizado da Release 12.8 e migrar manualmente os dados para o banco de dados da Release 12.8. Conclua as migrações automatizadas do Utilitário de migração (na página 82) e execute os relatórios após a migração (na página 87) *antes* de executar as migrações manuais (na página 95).

Para iniciar a interface da web, abra um navegador web e insira o URL a seguir:
`http://`*`servername`*`/itam`

Substitua o *nome do servidor* pelo nome do servidor que está hospedando os servidores web do CA APM.

Observação: se a segurança do navegador Internet Explorer estiver definida como alta, uma mensagem de aviso de conteúdo será exibida quando você iniciar a interface da web. Para evitar essa mensagem, inclua o site na sua lista de sites confiáveis ou reduza as configurações de segurança.

Um atalho do menu Iniciar é criado em seu servidor web, que faz referência ao local do URL.

Para efetuar logon no CA APM depois de abrir o URL, insira as seguintes credenciais padrão:

Nome de usuário

uapmadmin

Senha

uapmadmin

Observação: em algumas situações, é exibido um erro do navegador ou um erro de nome do usuário. É possível resolver esses erros seguindo as instruções de resolução de problemas (na página 112).

Executar migrações manuais

É possível executar a migração manual de dados para a Release 12.8 depois de concluir as seguintes tarefas:

- Você migrou os dados usando o Utilitário de migração.
- Você gerou os relatórios de pós-migração.

Ao migrar os dados manualmente, use a Release 12.8 para inserir os dados na estruturas de dados da nova release. Os relatórios de migração especificam os campos e valores que você inserir.

Importante: saia do Kit de ferramentas de migração e inicie a interface da web (na página 94) para que seja possível executar as migrações de dados manuais.

Execute as seguintes migrações manuais:

Migrar pesquisas básicas

Na release 11.3.4, os campos de retorno de pesquisa que um usuário pode ver são definidos no recurso Segurança por função. A Release 12.8 aperfeiçoa a funcionalidade de Pesquisa básica de modo que esta esteja mais estreitamente alinhada com a Pesquisa avançada. Todos os campos estão disponíveis na Pesquisa básica. Na Release 12.8, defina os campos de retorno de pesquisa que um usuário pode exibir no recurso de pesquisa. Quando você cria uma pesquisa e salva a pesquisa configurada, pode aplicar a segurança à pesquisa selecionando funções e configurações do usuário específicas.

Por padrão, a segurança para as pesquisas que você cria as torna disponíveis somente para o criador. Atribua funções e configurações às pesquisas para conceder acesso aos usuários que estiverem atribuídos a essas funções e configurações.

Observação: para obter informações sobre a pesquisa, consulte o *Guia do Usuário*.

Essas alterações não podem ser migradas com o Utilitário de migração. Use os dados do Relatório de pesquisa básica durante a migração manual.

Siga estas etapas:

1. Identifique o tipo de objeto para a pesquisa no Relatório de pesquisa básica.
2. No CA APM, clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
3. À esquerda, clique em Nova pesquisa.

   A caixa de diálogo Adicionar campos é exibida.

   Observação: para alguns tipos de objeto, você será solicitado a selecionar modelos, famílias ou outros atributos para limitar a pesquisa.
4. Usando os campos de retorno de pesquisa do relatório, selecione os campos a serem adicionados à pesquisa. Na release 11.3.4, esses campos estavam rotulados como Campos de exibição.
5. Na área Adicionar campo(s) a, na parte inferior da caixa de diálogo, selecione Critérios de pesquisa e Resultados da pesquisa.
6. Clique em OK.

   Os campos são adicionados aos critérios de pesquisa e aos resultados da pesquisa. A caixa de diálogo Adicionar campos é fechada.
7. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

   A configuração da pesquisa é concluída.
8. Na área Informações da pesquisa, insira o título da pesquisa e quaisquer outras informações descritivas, por exemplo, Categoria e Descrição.
9. (Opcional) Abra a área Segurança da pesquisa.
10. (Opcional) Na área Segurança da pesquisa, selecione as funções de usuários para as quais a pesquisa estará disponível.

    Observação: é recomendável selecionar o perfil do usuário que esteja identificado no Relatório de pesquisa básica (na página 90).
11. (Opcional) Na área Segurança da pesquisa, selecione a configuração para a qual a pesquisa estará disponível.

    Observação: se você não selecionar uma função nem uma configuração, a pesquisa estará disponível somente para o criador da pesquisa.
12. Localize a área Critérios de pesquisa e os campos de critérios que você inseriu.

13. Para cada campo Critérios de pesquisa, insira o valor do campo. É possível clicar no ícone de pesquisa para pesquisar um valor.
14. (Opcional) Abra a área Configurações adicionais e adicione outras configurações, por exemplo, configurações de classificação.
15. Clique em Salvar.

    A pesquisa é salva.
16. Se você selecionou funções de usuários na área Segurança da pesquisa, execute as etapas a seguir para cada função:
    a. Clique em Administração, Gerenciamento de usuários/funções.
    b. À esquerda, expanda o menu Gerenciamento de funções.
    c. Clique em Pesquisa de função.
    d. Procure e selecione a função.

       Os detalhes da função são exibidos.
    e. Na área Pesquisas padrão, clique em Selecionar novo.
    f. Procure a pesquisa que você acabou de criar.
    g. Atribua a pesquisa como pesquisa padrão para a função.
    h. Clique em Salvar.

       A função atualizada é salva.

Migrar pesquisas avançadas

No CA APM release 11.3.4, os campos de retorno de pesquisa que um usuário pode ver são definidos no recurso Segurança por função. Na Release 12.8, as pesquisas oferecem suporte para um nível de segurança adicionado. Defina os campos de retorno de pesquisa que um usuário pode exibir no recurso de pesquisa. Ao salvar a pesquisa configurada, é possível aplicar segurança à pesquisa selecionando funções e configurações de usuário específicas.

Por padrão, a segurança para as pesquisas que você cria as torna disponíveis somente para o criador. Atribua funções e configurações às pesquisas para conceder acesso aos usuários que estiverem atribuídos a essas funções e configurações.

Observação: para obter informações sobre a pesquisa, consulte o *Guia do Usuário*.

Essas alterações não podem ser migradas com o Utilitário de migração.

Ao migrar as Pesquisas avançadas, execute as etapas a seguir:

- Criar a pesquisa avançada (na página 98)
- Programar uma pesquisa e exportar os resultados (na página 100)

Criar uma pesquisa avançada

Use os dados do Relatório de pesquisa avançada (na página 89) e do Relatório de detalhes da pesquisa avançada (na página 90) durante a migração manual.

Siga estas etapas:

1. Identifique o tipo de objeto para a pesquisa no Relatório de detalhes da pesquisa avançada.
2. No CA APM, clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
3. À esquerda, clique em Nova pesquisa.

   A caixa de diálogo Adicionar campos é exibida.

   Observação: para alguns tipos de objeto, você será solicitado a selecionar modelos, famílias ou outros atributos para limitar a pesquisa.
4. No relatório de detalhes, identifique os campos que estão em *ambos*: Campos de retorno e Campos de critérios selecionados.
5. Na caixa de diálogo Adicionar campos, selecione os campos comuns identificados no relatório.
6. Na área Adicionar campo(s) a, na parte inferior da caixa de diálogo, selecione Critérios de pesquisa e Resultados da pesquisa.
7. Clique em OK.

   Os campos que são tanto de Critérios de pesquisa quanto de Resultados da pesquisa são adicionados à pesquisa, e a caixa de diálogo Adicionar campos é fechada.
8. Clique em Adicionar campos.

   A caixa de diálogo Adicionar campos é exibida.
9. Selecione os Campos de retorno que não são comuns aos Campos de retorno e Campos de critérios selecionados no relatório de detalhes.
10. Na área Adicionar campo(s) a, na parte inferior da caixa de diálogo, selecione Resultados da pesquisa apenas.
11. Clique em OK.

    Os campos Resultados da pesquisa apenas são adicionados à pesquisa, e a caixa de diálogo Adicionar campos é fechada.
12. Clique em Adicionar campos.

    A caixa de diálogo Adicionar campos é exibida.

13. Selecione os Campos de critérios selecionados que não são comuns aos Campos de retorno e Campos de critérios selecionados no relatório de detalhes.
14. Na área Adicionar campo(s) a, na parte inferior da caixa de diálogo, selecione Critérios de pesquisa apenas.
15. Clique em OK.

    Os campos Critérios de pesquisa apenas são adicionados à pesquisa, e a caixa de diálogo Adicionar campos é fechada.
16. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

    A configuração da pesquisa é concluída.
17. Na área Informações da pesquisa, insira o título da pesquisa e quaisquer outras informações descritivas do relatório. Por exemplo, categoria e descrição.
18. (Opcional) Expanda a área Segurança da pesquisa.
19. (Opcional) Na área Segurança da pesquisa, execute as etapas a seguir para selecionar as funções de usuário para as quais a pesquisa estará disponível:
    a. Clique em Selecionar novo na área de acesso de função.

       A caixa de diálogo Pesquisa de função é aberta.
    b. Insira o nome da função que está identificado no campo Atribuição no Relatório de pesquisa avançada. O nome da função pode ser o nome de uma função ou um nome de contato.
    c. Insira uma descrição, se desejar.
    d. Selecione se deseja incluir registros inativos na pesquisa para a nova função.
    e. Clique em Ir.

       Os resultados da pesquisa são exibidos.
    f. Selecione as funções ou contatos para os quais a pesquisa estará disponível.
    g. Clique em OK.

       A caixa de diálogo Pesquisa de função é fechada.
20. (Opcional) Na área Segurança da pesquisa, selecione a configuração para a qual a pesquisa estará disponível.

    Observação: se você não selecionar uma função nem uma configuração, a pesquisa estará disponível para todos os usuários e configurações.

21. Localize a área Critérios de pesquisa e os campos de critérios que você selecionou.
22. Clique em Avançado.

    A área Critérios de pesquisa avançada é aberta.
23. Para cada critério de pesquisa, execute as etapas a seguir:
    a. Clique no ícone Editar registro, ao lado de Critérios de pesquisa.
    b. Localize as informações de critérios sobre o relatório.
    c. Insira o Operador, o Valor, o Conector e os parênteses, como indicado no relatório de detalhes.
    d. Clique no ícone Concluir a edição do registro.
24. (Opcional) Abra a área Configurações adicionais e adicione outras configurações de pesquisa, por exemplo, classificação.

    Observação: na área Classificação de resultados da pesquisa, selecione os valores de Campo selecionado e Direção da classificação, como identificado na área Ordem de classificação do relatório de detalhes.
25. Clique em Salvar.

    A pesquisa avançada é salva.

Programar uma pesquisa e exportar os resultados

É possível programar uma pesquisa para processar periodicamente e exportar os resultados da pesquisa para um arquivo CSV ou para uma exibição de banco de dados.

Siga estas etapas:

1. No CA APM, clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.
3. Pesquise e selecione a pesquisa salva.
4. À esquerda, clique em Nova exportação.
5. Insira as informações de exportação básicas, com base nas informações de exportação do relatório de detalhes.
6. Os seguintes campos exigem explicação:

   Nome da exportação

   Especifica o nome da exportação.

Formato de exportação

Especifica o formato dos resultados da pesquisa exportados.

Nome da exibição

Especifica o nome da exibição de banco de dados.

Observação: o nome da exibição é necessário se você selecionar Exibição de banco de dados para o Formato de exportação. O nome deve ser um nome de exibição de banco de dados válido.

Descrição

Especifica uma descrição para os resultados da pesquisa exportados.

Dias de retenção

Especifica o número de dias que os resultados da pesquisa exportados são retidos antes de serem limpos.

Nome da pasta

Especifica a pasta para o arquivo CSV exportado nos resultados da pesquisa.

Nunca expira

Especifica que o arquivo CSV ou a exibição de banco de dados nunca será limpa.

7. Programe a pesquisa na área Cronograma de exportação. Use o valor de Intervalo de atualização no relatório de detalhes para programar a pesquisa.

   Os seguintes campos exigem explicação:

   Hora da execução

   Especifica a hora do dia para processar a pesquisa, no fuso horário local no servidor de aplicativos do CA APM.

   Tipo de intervalo

   Especifica o tipo de intervalo para a pesquisa, por exemplo, dia, mês, trimestre, semana ou ano.

   Dia de intervalo

   Especifica o dia durante o intervalo para processar a pesquisa. Por exemplo, se o Tipo de intervalo for Mês e o Dia do intervalo for 1, a pesquisa será processada no primeiro dia do mês.

   Data da primeira execução

   Especifica a data em que a primeira pesquisa inicia o seu processo.

   Intervalo

   Especifica a frequência com que a pesquisa é processada, com base no Tipo de intervalo selecionado. Por exemplo, se o Tipo de intervalo for semanal e o Intervalo for 2, a pesquisa será processada a cada duas semanas.

Último dia do intervalo

Especifica que a pesquisa será processada no último dia do Tipo de intervalo selecionado.

8. Especifique se todas as funções e configurações atribuídas à pesquisa recebem os resultados de pesquisa exportados.
9. Clique em Salvar.

   A pesquisa é salva. A pesquisa é processada na hora programada e os resultados da pesquisa são exportados.

Migrar anexos

Na Release 12.8, o Serviço do gerenciador de armazenamento processa todos os arquivos anexos. É possível especificar dois tipos de anexos:

- **Link de URL da web.** Fornece acesso direto à página especificada no URL. Ao adicionar este tipo de anexo, inclua o prefixo *http://* para que o link funcione corretamente.
- **Caminho do arquivo.** Fornece acesso direto a um arquivo. O arquivo é aberto usando o programa padrão para o tipo de arquivo. No momento em que se cria este tipo de anexo, o arquivo é copiado do seu sistema de arquivos para o sistema de arquivos em um servidor do CA APM.

  Observação: se você adicionar vários anexos (a um objeto ou a objetos diferentes), o nome e o caminho do arquivo ou o URL para cada anexo deverá ser exclusivo para todos os objetos.

Na release 11.3.4, os anexos de arquivo foram armazenados em uma pasta compartilhada em comum.

O Utilitário de migração migrará os anexos de link de URL da web e os metadados completos para o servidor remoto e anexos do arquivo local. Os metadados incluem as informações de descrição do anexo e as informações sobre o local do caminho do arquivo. O Utilitário de migração altera o local do caminho do arquivo para o Serviço do gerenciador de armazenamento. Após a migração, mova os anexos do arquivo físico para o Serviço do gerenciador de armazenamento.

Após executar o Utilitário de migração, copie os anexos de arquivo da release 11.3.4 da pasta compartilhada e o servidor local para o Serviço do gerenciador de armazenamento da Release 12.8. Os anexos de link de URL da web são migrados pelo Utilitário de migração.

Observação: para obter mais informações sobre anexos de arquivos, consulte o *Guia do Usuário*.

Use os dados do Relatório de anexos (na página 90) durante a migração manual.

Siga estas etapas:

1. Navegue até o local do anexo de arquivo que está identificado no relatório.
2. Copie e cole o anexo de arquivo no seguinte local do Serviço do gerenciador de armazenamento no servidor de aplicativos:
   - *[Caminho raiz do ITAM]*\Storage\Common Store\Attachment*attachment.extn*

   Substitua *anexo.extn* pelo nome de arquivo e pela extensão do anexo.

   É necessário inserir o caminho completo para o anexo de arquivo, por exemplo:

   C:\Arquivos de programas (x86)\ITAM\Storage\Common Store\Attachment\legaldoc1.docx
3. Repita essas etapas para cada servidor remoto ou anexo de arquivo local no relatório.

   Observação: os arquivos que não são movidos para o local do computador do gerenciador de armazenamento não estão disponíveis no produto.
4. Se você excluiu um anexo do servidor remoto ou do computador local, mas não do CA APM, o Utilitário de migração migrará os metadados do anexo. Se o relatório identificar anexos que não existem mais fisicamente, use a Release 12.8 para excluir os metadados do anexo.

Migrar eventos

É possível usar a interface de usuário para definir os eventos de data, alteração e exibição. É possível configurar notificações usando texto embutido em código e os valores de objetos do CA APM. Por exemplo, é possível especificar que o assunto de uma notificação inclua as palavras “Confirmação necessária para” seguidas pelo valor do objeto identificador do documento jurídico do CA APM. Quando ocorre um evento, as notificações podem ser enviadas por email a destinatários específicos. As notificações que não são confirmadas podem ser escalonadas.

Use os dados do Relatório de eventos de data (na página 92) e os dados do Relatório de eventos de alteração e de observação (na página 92) durante a migração manual de eventos e notificações.

Siga estas etapas:

1. Siga as instruções sobre como criar eventos e notificações no *Guia do Usuário*.
2. Use as informações no Relatório de eventos de data e no Relatório de eventos de exibição e alteração para criar os eventos e notificações.

   Observação: o *Guia de Implementação* fornece informações sobre os parâmetros do processo do provedor de fluxo de trabalho que são especificados no CA Process Automation. Para obter informações sobre os parâmetros do processo de notificação, consulte a documentação do provedor de fluxo de trabalho.

Migrar filtros

No CA APM release 11.3.4, os filtros que um usuário pode ver são definidos no recurso Segurança, por função. Nessa release, os filtros oferecem suporte para um nível de segurança adicionado. Defina os filtros que um usuário pode exibir no recurso filtros. Ao configurar um filtro, é possível aplicar segurança ao filtro selecionando funções de usuário e usuários específicos que têm permissão para ver o filtro.

Por padrão, a segurança dos filtros que você cria os tornam disponíveis para todas as funções e usuários. Ao aplicar segurança exclusiva para os filtros, você garante que determinados usuários não possam exibir informações confidenciais em um filtro.

Essas alterações não podem ser migradas com o Utilitário de migração. Use os dados dos Relatórios de detalhes do filtro (na página 92) durante a migração manual.

Siga estas etapas:

1. Identifique o objeto do filtro no Relatório de detalhes de filtragem.
2. No CA APM, clique na guia Administração e na subguia Gerenciamento de filtros.
3. Clique em Novo filtro.

   A página Detalhes do filtro é aberta.
4. Na área Informações do filtro, execute as etapas a seguir usando as informações no Relatório de detalhes de filtragem:
   a. Insira o Nome do filtro e o Objeto a ser filtrado.
   b. (Opcional) Insira uma descrição.
   c. (Opcional) Selecione Atribuir o filtro para Todos os Usuários, se desejar que todos os usuários sejam capazes de exibir os dados do filtro. Se desejar aplicar segurança ao filtro, preencha a área Outro tipo de segurança, conforme descrito nas etapas a seguir.
5. Na área Outro tipo de segurança, execute uma ou mais das ações a seguir:
   - Para inserir as funções que podem ver o filtro:
     - Clique em Selecionar novo na área Funções.

       A caixa de diálogo Pesquisa de função é aberta.
     - Pesquise e selecione as funções que têm permissão para ver o filtro.
     - Clique em OK.
   - Para inserir os usuários que podem ver o filtro:
     - Clique em Selecionar novo na área Usuários.

       Uma caixa de diálogo de pesquisa é aberta.
     - Pesquise e selecione os usuários que têm permissão para ver o filtro.
     - Clique em OK.

6. Clique em Adicionar campos.

   A caixa de diálogo Adicionar campo(s) é aberta.

7. Selecione os campos que são exibidos no relatório na seção Campos de critérios selecionados.

8. Clique em OK.

   A caixa de diálogo Adicionar campo(s) é fechada e os campos selecionados são exibidos na área Critérios de filtro.

9. Usando as informações da área Critérios do relatório de detalhes, execute as etapas a seguir para cada critério de filtro:

   a. Clique no ícone Editar registro, ao lado de Critérios de filtro.

   b. Insira o Operador, o Valor, o Conector e os parênteses, como indicado no relatório.

   c. Clique no ícone Concluir a edição do registro.

10. Clique em Salvar.

    O filtro é salvo.

Migrar a segurança da função

O Utilitário de migração migra as funções de usuário, mas não as configurações de segurança das funções. Migre a segurança da função (permissões de objeto vinculado visível, funcional e de campo) manualmente.

Um perfil do usuário é o registro principal que controla a segurança e a navegação da interface de usuário. Cada função define uma exibição concentrada no produto, expondo somente a funcionalidade necessária para os usuários executarem as tarefas normalmente atribuídas às funções que executam na organização de negócios. A função padrão de um usuário, juntamente com a configuração da interface de usuário, determina o que o usuário vê ao efetuar logon. Um usuário pode pertencer apenas a uma única função.

Configure as funções de usuário para aplicar direitos de acesso ao repositório no nível de campo e funcional. Determine e atribua o nível de acesso que é necessário para cada função. A atribuição de funções impede que usuários executem tarefas não autorizadas, como adicionar ou excluir dados.

A segurança do campo define as permissões da função para um campo de objeto, por exemplo, controle total. A segurança funcional define as permissões da função para as funções em um objeto, por exemplo, copiar um ativo. A segurança de objeto vinculado visível define os campos do objeto.

Crie as configurações de permissão de segurança para um objeto nas configurações locais do objeto. Em seguida, atribua uma das configurações do objeto a uma função. As permissões de segurança funcional e de campo de uma função são determinadas pelas configurações de objeto que são atribuídas a essa função. A configuração de objeto de cada função é identificada nos Relatórios de segurança da função (na página 93) para o objeto.

Execute as seguintes migrações manuais para migrar a segurança da função:

- Migrar a segurança do campo de função (na página 106)
- Migrar a segurança funcional da função (na página 106)
- Migrar a segurança do objeto vinculado exibível da função (na página 107)

Use as informações nos Relatórios de segurança da função (na página 93) para migrar manualmente a segurança do campo de função, a segurança funcional da função e a segurança do campo vinculado visível da função.

Migrar a segurança do campo de função

Use as informações nos Relatórios de segurança da função (na página 93) para migrar manualmente a segurança do campo de função.

Siga estas etapas:

1. Para as permissões de segurança do campo de função, no Relatório de segurança de campo do objeto, localize um campo e a permissão de função para o campo.

   Crie e nomeie uma configuração local para o campo de objeto. As seguintes configurações de segurança de campo estão disponíveis:

   - **Controle total.** O campo pode ser editado pela função.
   - **Oculto.** Oculto e removido da interface de usuário para a função.
   - **Somente leitura.** O campo é somente leitura para a função.

   Observação: para obter informações sobre a configuração da interface de usuário, consulte o *Guia de Administração*.

Migrar a segurança funcional da função

Use as informações nos Relatórios de segurança da função (na página 93) para migrar manualmente a segurança funcional da função.

Siga estas etapas:

1. Para as permissões de segurança funcional da função, no Relatório de segurança funcional do objeto, localize uma função e a permissão de função para a função.

   Crie e nomeie uma configuração local para a função do objeto. As configurações de segurança funcional podem ser uma de várias funções, por exemplo, permitir que os usuários alterem o modelo do ativo. As configurações de segurança funcional têm uma permissão de Permissão concedida ou Permissão negada.

   Observação: para obter informações sobre a configuração da interface de usuário, consulte o *Guia de Administração*.

2. Salve a configuração do objeto.
3. Clique em Administração, Gerenciamento de usuários/funções.
4. À esquerda, expanda a área Gerenciamento de funções.
5. Clique em Pesquisa de função.
6. Pesquise a função indicada no Relatório de Segurança.
7. Clique no link do nome da função na área Retorno de pesquisa.

   A área Informações básicas é aberta.

8. À esquerda, clique em Configuração da função.

   A área Configuração da função é exibida.

9. Clique em Selecionar novo.

   A lista de configurações salvas é exibida.

10. Selecione a configuração de objeto que você deseja atribuir à função.
11. Clique em OK.

    A configuração de objeto é atribuída à função.

Migrar a segurança do objeto vinculado exibível da função

Use as informações nos Relatórios de segurança da função (na página 93) para migrar manualmente a segurança do objeto vinculado exibível da função.

Siga estas etapas:

1. Para permissões de segurança do objeto vinculado visível da função, no Relatório visível do objeto vinculado de segurança do campo, localize um objeto vinculado e a função do objeto.
2. Crie e nomeie uma configuração local para o objeto. Vincule os campos que são definidos como Campos atribuídos do objeto no relatório.
3. Salve a configuração do objeto.
4. Clique em Administração, Gerenciamento de usuários/funções.
5. À esquerda, expanda a área Gerenciamento de funções.
6. Clique em Pesquisa de função.
7. Pesquise a função indicada no Relatório de Segurança.
8. Clique no link do nome da função na área Retorno de pesquisa.

   A área Informações básicas é aberta.
9. À esquerda, clique em Configuração da função.
10. Clique em Selecionar novo.
11. Selecione a configuração de objeto que você deseja atribuir à função e clique em OK.

A configuração de objeto é atribuída à função. Repita as etapas para cada função no relatório.

Migrar tarefas e regras de reconciliação de hardware

O processo de reconciliação de hardware envolve as seguintes etapas:

1. Estabelecer regras de normalização de dados para mapear os valores de dados entre repositórios de detecção e o produto.
2. Definir uma regra de reconciliação para especificar como limitar os dados que estão sendo processados e como processar os registros que foram encontrados.

   Observação: as regras de reconciliação nessa etapa substituem as tarefas de reconciliação da release 11.3.4. Você cria regras de reconciliação com base nas tarefas da release 11.3.4 do Relatório de consulta da tarefa principal (na página 79) e do Relatório da tarefa Adicionar ativo (na página 79), durante a migração manual.

3. (Opcional) Definir as opções de atualização de reconciliação para especificar os campos de ativos de propriedade que você deseja que o mecanismo de reconciliação de hardware atualize automaticamente com as alterações encontradas nos ativos detectados correspondentes.
4. Definir os critérios de correspondência de ativo para corresponder os ativos detectados e de propriedade para uma regra de reconciliação.
5. Exibir os resultados da reconciliação na fila de mensagens.

Use os dados do Relatório de consulta da tarefa principal (na página 79) e do Relatório da tarefa Adicionar ativo (na página 79) durante a migração manual de tarefas para regras de reconciliação.

Siga estas etapas:

1. Siga as instruções para definir regras de reconciliação na seção Definir uma regra de reconciliação do *Guia de Administração*.
2. Use as informações do Relatório de consulta da tarefa principal e do Relatório da tarefa Adicionar ativo para criar as regras de reconciliação.

Migrar listas de conversão de reconciliação de hardware

Se você optar por *não* migrar as listas de conversão de reconciliação de hardware usando o utilitário de migração, migre as listas manualmente. Analise o Relatório de consulta da lista de conversão principal (na página 79) para tomar essa decisão.

A Release 12.8 substitui várias listas de conversão do mesmo tipo por regras de normalização para Modelo, Fabricante e Sistema operacional.

Use os dados do Relatório de consulta da lista de conversão principal (na página 79) durante a migração manual das listas de conversão para regras de normalização.

Siga estas etapas:

1. Siga as instruções para criar regras de normalização na seção Normalização de dados do *Guia de Administração*.
2. Use as informações no Relatório de consulta da lista de conversão principal para criar as regras de normalização.

   Observação: mescle todas as listas do mesmo tipo, elimine as entradas duplicadas e migre a lista combinada para as regras de normalização correspondentes.

Migrar as entradas ausentes das listas de conversão de reconciliação de hardware

O Relatório de listas de conversão não convertidas identifica as listas de conversão herdadas da reconciliação de hardware do CA APM release 11.3.4 que possuem entradas ausentes ou inválidas que não são migradas para a Release 12.8. A lista de conversão é migrada, mas algumas das entradas na lista não são migradas porque os dados de suporte não estão presentes no banco de dados herdado.

O produto substitui várias listas de conversão do mesmo tipo por regras de normalização para Modelo, Fabricante e Sistema operacional.

Use os dados do Relatório de listas de conversão não convertidas (na página 80) e do Relatório de consulta da lista de conversão principal (na página 79) para adicionar as entradas ausentes nas listas de conversão herdadas nas regras de normalização da Release 12.8.

Siga estas etapas:

1. Siga as instruções para atualizar as regras de normalização na seção Normalização de dados do *Guia de Administração*.
2. Use as informações no Relatório não convertido da lista de conversão (na página 80) para atualizar as regras de normalização na Release 12.8 com as entradas ausentes identificadas no relatório.

   Observação: mescle todas as listas do mesmo tipo, elimine as entradas duplicadas e migre a lista combinada para as regras de normalização correspondentes.

Migrar pesquisas de reconciliação de hardware

Migre as pesquisas personalizadas de reconciliação de hardware do CA APM release 11.3.4 para os relatórios de reconciliação de hardware da Release 12.8. O produto fornece relatórios predefinidos de reconciliação de hardware que são gerados pelo software CA Business Intelligence. É possível personalizar esses relatórios usando o CA Business Intelligence, que também é fornecido.

Os relatórios de reconciliação de hardware fornecem as informações a seguir:

- Ativos de propriedade que foram reconciliados para um ativo detectado, incluindo os registros de detecção de rede e de inventário detectado.
- Ativos faturados (um ativo ou ativo recebido que contém um código de faturamento válido) não correspondidos a um registro de detecção.
- Ativos detectados não reconciliados para um ativo de propriedade.
- Ativos detectados não processados devido a dados inválidos ou ausentes.
- Contagens do volume de dados de detecção atual.
- Ativos de propriedade correspondidos a registros de detecção.

- Ativos de propriedade não correspondidos a registros de detecção.
- Correspondências entre dados de detecção de rede e dados de detecção de agente.
- Possível perda de receita, incluindo ativos que não foram faturados, mas foram detectados. Este relatório apresenta as oportunidades de receita com base no número de ativos que estão sendo cobrados. Use as informações deste relatório para fornecer uma prova de que um ativo está ativo e detectado.
- Registros de detecção de rede que não foram correspondidos com um inventário detectado correspondente. A detecção de rede fornece dados limitados para identificar um ativo na rede. A detecção fornece informações detalhadas de hardware e software sobre um ativo.

Use as informações de pesquisa da release 11.3.4 no Relatório de pesquisa personalizada (na página 79) para determinar quais relatórios de reconciliação de hardware gerar e, possivelmente, personalizar.

Siga estas etapas:

1. Siga as instruções para gerar relatórios de reconciliação de hardware na seção Relatórios do *Guia do Usuário*.
2. Use as informações no Relatório de pesquisa personalizada para localizar o relatório de reconciliação de hardware relacionado e insira os critérios de pesquisa.

Observação: para adicionar ativos não reconciliados gerando e exportando os resultados de um relatório e, em seguida, importando os resultados do relatório por meio do Data Importer, siga as instruções em Adicionar ativos na seção Registros detectados não reconciliados do *Guia de Administração*.

Executar verificação após a migração

Se você tinha integrações com o CA Service Desk Manager e o CA Service Catalog antes da migração de dados, execute a verificação após a migração dessas integrações. É possível executar essa verificação após concluir a migração de todos os dados para a Release 12.8.

Siga estas etapas:

1. Clique em Executar e execute services.msc.
2. Se o serviço do CA Service Desk Manager não estiver em execução, selecione e inicie o serviço.
3. Vá para o diretório do CA Service Desk Manager.
4. Se o serviço do CA Service Desk Manager PDM Tomcat não estiver em execução, selecione e inicie o serviço.
5. Efetue logon no CA Service Catalog.

6. Vá para Administração e clique em Configuração.
7. Clique no hiperlink do CA APM Services.
8. Clique no ícone em forma de lápis para editar o nome do servidor web do CA APM.
9. Digite o nome do servidor web do CA APM.
10. Clique no ícone em forma de lápis para editar o número da porta do CA APM.
11. Insira o número de porta e clique em Salvar.
12. Saia e inicie o serviço do CA Service View em services.msc.

    Verifique se as integrações do CA APM com o CA Service Desk Manager e o CA Service Catalog funcionam.

Solução de problemas

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Servidores web nomeados com caracteres sublinhados

Sintoma:

Usar caracteres sublinhados em nomes de hosts de servidores web causa problemas ao efetuar logon no produto ou ao usar o CA EEM para configuração do usuário.

Solução:

Se você estiver usando um sistema fantasma ou virtual, configure um novo nome de host criando outra imagem sem o caractere sublinhado. Para um sistema de produção, adicione um nome de host ao seu DNS (Domain Name System – Sistema de Nome de Domínio) interno para que o produto possa ser acessado com um URL diferente.

Falha na migração do histórico de auditoria

Sintoma:

Após a execução do utilitário de migração, o ícone de status do Histórico de auditoria mostra “Erro”, indicando que a migração falhou, e os logs do utilitário de migração mostram a seguinte mensagem:

```
A migração do Histórico de auditoria foi cancelada devido a um conflito de dados do histórico com o Separador de grupo. Entre em contato com o suporte da CA para determinar um Separador de grupo exclusivo.
```

Solução:

Entre em contato com o CA Support.

Erro de classe do utilitário de migração

Sintoma:

Quando tenta iniciar o utilitário de migração pela caixa de ferramentas ou pelo prompt de comando, você recebe a seguinte mensagem de erro:

```
Não foi possível encontrar a classe principal: com.ca.core.gui.Appplication
```

Solução:

O erro ocorre se você tiver configurado um caminho incorreto para KETTLE_HOME. Verifique se a variável de ambiente KETTLE_HOME está definida no caminho do Kettle que contém a pasta de integração de dados. Por exemplo: C:\Arquivos de programas\Pentaho\Kettle\.

O link do configurador de nome do ativo duplicado falha ao ativar

Válido em sistema operacional Windows 2008 e Windows 7

Sintoma:

Não é possível executar o Configurador de nome do ativo duplicado com o UAC (User Access Control – Controle de Acesso de Usuário) ativado.

Solução:

Para executar o Configurador de nome do ativo duplicado com o UAC ativado, inicie a interface do usuário como administrador.

- Clique com o botão direito do mouse em LaunchUI.bat e clique em Executar como administrador.

Capítulo 6: A implementação de Multilocação

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Multi-locação

Multilocação é a habilidade de vários inquilinos independentes (e seus usuários) de compartilharem uma única implementação do CA APM. Os inquilinos somente interagem entre si em maneiras definidas, como especificado por suas funções e hierarquias de inquilinos. Normalmente, a menos que o acesso seja concedido por uma função ou hierarquia de inquilinos, cada inquilino exibe a implementação do CA APM somente para seu próprio uso, e não pode atualizar ou exibir os dados de outro inquilino.

A multilocação permite que inquilinos compartilhem recursos de suporte a hardware e aplicativos, o que reduz o custo de ambos, ao mesmo tempo em que obtém vários benefícios de uma implementação independente.

A multilocação é instalada automaticamente durante a instalação do CA APM. Após instalar o CA APM, siga as etapas nesta seção para implementar a multilocação.

Mais informações:

Como implementar a multilocação (na página 118)

Provedor de serviços

O *provedor de serviços* é o inquilino principal (proprietário) em uma implementação de multilocação do CA APM. O primeiro inquilino adicionado a uma implementação do CA APM é sempre o inquilino provedor de serviços. O inquilino provedor de serviços não pode ter um inquilino pai.

O CA APM associa o usuário com privilégios (normalmente, uapmadmin) com o inquilino provedor de serviços.

Somente o inquilino provedor de serviços pode realizar qualquer uma das seguintes tarefas do CA APM:

- Criar, editar ou excluir inquilinos.
- Permitir que inquilinos tenham subinquilinos.
- Atualizar dados públicos com locação.

  Observação: o administrador do CA APM pode conceder aos usuários inquilinos o acesso a dados que não sejam os seus próprios. Além disso, um perfil do usuário pode especificar acessos de leitura e gravação separados para determinados grupos de inquilinos para usuários naquela função. Para obter mais informações sobre como criar um perfil do usuário e como atribuir uma função a um usuário, consulte o *Guia de Administração*.

Como funciona a Multilocação

Ao ativar a multilocação (na página 119), é possível conceder a cada contato acesso a todos os inquilinos (público), a um único inquilino ou a um grupo de inquilinos (definido pelo usuário ou mantido pelo produto). A função de um contato controla o acesso, o qual especifica acesso de leitura e de gravação independentemente.

Observação: para obter mais informações sobre como criar um perfil do usuário e como atribuir uma função a um usuário, consulte o *Guia de Administração*.

Se a multilocação for ativada, a maioria dos objetos do CA APM incluirá um atributo de inquilino que especifica qual inquilino possui o objeto. Os objetos estão categorizados em três grupos, dependendo de seu atributo de inquilino e de como o objeto é usado:

Sem locação

Define objetos sem um atributo de inquilino. Todos os dados nesses objetos são públicos, e qualquer usuário pode criar e atualizar dados públicos sem locação.

Inquilino obrigatório

Define objetos com um atributo de inquilino que não pode ser nulo (aplicado pelo CA APM, não pelo DBMS). Todos os dados nesses objetos são associados a inquilinos individuais; não há nenhum dado público.

Inquilino opcional

Define objetos com um atributo de inquilino que não pode ser nulo. É possível criar esses objetos como público ou com locação. Ao selecionar um inquilino em uma lista suspensa de inquilinos para criar um objeto, o objeto se torna um objeto com locação. No entanto, ao selecionar a opção Dados públicos em uma lista suspensa de inquilinos, o objeto se torna um objeto público com locação. Os usuários atribuídos a uma função que só expõe um único inquilino não veem uma lista suspensa de inquilinos ao inserir dados.

Quando um usuário consulta o banco de dados, o produto restringe os resultados aos objetos que pertencem a inquilinos que o usuário está autorizado a acessar. Como resultado, você nunca verá dados nas tabelas de inquilinos obrigatórios, exceto os dados que pertencem a inquilinos que você tem permissão para acessar. Se os dados forem dados públicos com locação, será possível ver os dados nas tabelas de inquilinos opcionais, pois os dados também são dados públicos.

Quando um usuário inquilino pede para criar ou atualizar um objeto de banco de dados, o produto verifica se o objeto pertence a um inquilino que a função atual do usuário pode atualizar. O produto também verifica se todas as referências do objeto para outros objetos são para objetos públicos (sem locação), para objetos do mesmo inquilino ou para objetos de inquilinos na hierarquia de inquilino acima do inquilino do objeto. Ou seja, um objeto com locação tem permissão para fazer referência a objetos que pertencem ao seu inquilino pai, ao pai do pai, e assim por diante.

Se um usuário que cria um objeto tiver acesso de atualização a vários inquilinos, o usuário deverá especificar o inquilino de forma explícita, seja direta ou indiretamente.

Observação: a restrição de objetos referenciados possui uma exceção. Determinadas referências têm permissão para fazer referência a objetos que pertencem a inquilinos na hierarquia de inquilino do seu objeto contido. Essas referências são designadas como SERVICE_PROVIDER_ELIGIBLE no esquema de objeto do CA APM. A configuração SERVICE_PROVIDER_ELIGIBLE faz diferença somente se o inquilino provedor de serviços não estiver na hierarquia de inquilino acima do inquilino do objeto; se o inquilino provedor de serviços estiver na hierarquia, as regras de validação de inquilino permitem as referências do provedor de serviços.

Um usuário provedor de serviços que pede para criar ou atualizar um objeto está sujeito às mesmas restrições que os usuários inquilinos, exceto pelo fato de que os usuários provedores de serviço podem ser autorizados a criar ou atualizar objetos públicos com locação. A função definida do usuário provedor de serviços controla esta autorização. Um usuário provedor de serviços com autorização para vários inquilinos que esteja criando um objeto com locação deverá especificar o inquilino de forma direta ou indireta.

Impacto na interface com o usuário

Implementar a multilocação altera a interface de usuário, dependendo da autorização e do acesso do inquilino associados com a função do usuário.

Observação: para obter mais informações sobre como criar um perfil do usuário e como atribuir uma função a um usuário, consulte o *Guia de Administração*.

Usuários inquilinos

Um usuário inquilino que esteja restrito a um único inquilino e que não seja um administrador tem as seguintes alterações na interface de usuário:

- Qualquer usuário pertencente a mais de um inquilino pode selecionar um inquilino em uma lista suspensa ao inserir informações e ao gerar um relatório.

  Observação: se você não desejar que um usuário selecione um inquilino ao gerar um relatório, é possível remover a lista suspensa de inquilinos do relatório. Para obter mais informações sobre como remover a lista suspensa de inquilinos, consulte o *Guia do Usuário*.

- Qualquer usuário que tenha acesso de leitura a mais de um inquilino tem uma coluna Nome do inquilino nos resultados da pesquisa.

Como implementar a multilocação

Multilocação é a habilidade de vários inquilinos independentes (e seus usuários) de compartilharem uma única implementação do CA APM. Os inquilinos somente interagem entre si em maneiras definidas, como especificado por suas funções e hierarquias de inquilinos. Normalmente, a menos que o acesso seja concedido por uma função ou hierarquia, cada inquilino exibe a implementação do CA APM somente para seu próprio uso, e não pode atualizar ou exibir dados de outro inquilino.

Para implementar a multilocação no CA APM, execute as etapas a seguir:

1. Verificar se o serviço do CA CASM é iniciado.
2. Verificar se o usuário que está implementando a multilocação está atribuído a uma função na qual o acesso à administração de multilocação está ativado.

   Observação: para obter informações sobre como definir funções e como atribuir uma função a um usuário, consulte o *Guia de Administração*.

3. Ativar a multilocação (na página 119).
4. Definir os inquilinos, subinquilinos e grupos de inquilinos (na página 120).

5. Reiniciar o servidor web do CA APM e o servidor de aplicativos.
6. Efetuar logon no produto usando o nome de usuário com privilégios (normalmente *uapmadmin*) e executar as etapas a seguir:
   a. Definir perfis do usuário com acesso ao inquilino.
   b. Definir contatos ou importar e sincronizar usuários.

      Observação: para obter informações sobre como importar e sincronizar usuários, consulte o *Guia de Administração*.
   c. Autorizar os usuários usarem o produto.

      Observação: para obter informações sobre como autorizar os usuários, consulte o *Guia de Administração*.
   d. Atribuir contatos aos perfis do usuário.
7. Efetuar logon no produto usando o nome de usuário com privilégios e verificar se as restrições de multilocação são aplicadas.

Ativar Multi-Tenancy

Ativar a multilocação para que vários inquilinos independentes (e seus usuários) possam compartilhar uma única implementação do CA APM. Antes de ativar a multilocação, defina os inquilinos, subinquilinos e grupos de inquilinos, e crie perfis do usuário e atribua os usuários às funções. Assim que a multilocação é ativada, a aplicação da multilocação é ativada. A aplicação da multilocação significa que, quando um objeto é de inquilino obrigatório, não é possível salvar um registro sem atender às restrições do inquilino.

Observação: para obter mais informações sobre como criar perfis do usuário e como atribuir funções aos usuários, consulte o *Guia de Administração*.

Para ativar a multilocação

1. Clique em Administração, Gerenciamento de locação.

   A página Administração da multilocação é exibida.
2. Clique em Editar.
3. Na lista suspensa Status, selecione uma das opções a seguir:

   ativado

      Desativa a multilocação.

   desativado

      Ativa a multilocação.
4. No campo Profundidade máxima do inquilino, especifique a profundidade máxima permitida para uma hierarquia de inquilino.

5. Clique em Salvar.

   A multilocação é ativada.

6. Reiniciar o servidor web e o servidor de aplicativos.

Mais informações:

É exibido o erro de navegador A página Gerenciamento de locação não pode ser exibida (na página 163)

Administração de inquilino, subinquilino e grupo de inquilinos

Defina os inquilinos, grupos de inquilinos e subinquilinos para compartilharem uma única implementação do CA APM. A multilocação permite que inquilinos compartilhem recursos de suporte a hardware e aplicativos, o que reduz o custo de ambos, ao mesmo tempo em que obtém vários benefícios de uma implementação independente.

Definir um inquilino

É possível definir quantos inquilinos forem necessários para gerenciar várias empresas separadas que fornecem suporte aos clientes. Defina um inquilino antes de uma instância de objeto de inquilino obrigatório poder ser atualizada.

Importante: O primeiro inquilino criado, o provedor de serviços, é o inquilino principal (proprietário) em uma implementação de multilocação do CA APM. O inquilino provedor de serviços não pode ter um inquilino pai. Depois de definir o inquilino provedor de serviços, efetue logoff do produto e efetue logon novamente como um integrante do provedor de serviços. É recomendável que você efetue logon como o usuário com privilégios (uapmadmin), pois esse usuário pertence automaticamente ao inquilino provedor de serviços.

Para definir um inquilino

1. Clique em Administração, Gerenciamento de locação.

   A página Administração da multilocação é exibida.

2. À esquerda, clique em Inquilino.

   A página Inquilinos é exibida.

3. Clique em Criar inquilino.

   A página Criar novo inquilino é exibida.

4. Insira as informações do inquilino. Os seguintes campos exigem explicação:

Número do inquilino

(Informações somente) Exibe o número do inquilino. O CA APM não usa este campo.

Status do registro

Define o inquilino como ativo ou inativo. Após definir o inquilino provedor de serviços, essa opção fica somente leitura para o inquilino.

Termos de Uso

(Apenas informação) Exibe a declaração dos termos de uso para o inquilino. O CA APM não usa este campo.

Inquilino pai

Especifica o inquilino acima deste inquilino, tornando esse inquilino um *subinquilino* em uma hierarquia de inquilino.

Subinquilinos permitidos

Permite que esse inquilino tenha subinquilinos. O inquilino não pode modificar a configuração.

Profundidade do inquilino

(Apenas informação) Indica a profundidade de inquilino deste inquilino.

Logotipo

(Apenas informação) Exibe o URL para um arquivo de imagem que contém o logotipo do inquilino, que pode ser qualquer tipo de imagem da web. O CA APM não usa este campo.

Contato

Exibe a página Pesquisa de contato.

Local

Exibe a página de Pesquisa de local.

5. Clique em Salvar.

O inquilino é definido.

Atualizar um inquilino

Quando necessário, é possível atualizar as informações de um inquilino já existente.

Para atualizar um inquilino

1. Clique em Administração, Gerenciamento de locação.

   A página Administração da multilocação é exibida.

2. À esquerda, clique em Inquilino.

   A página Inquilinos é exibida.

3. Pesquise para localizar o inquilino que você deseja atualizar.

   Todos os inquilinos que correspondem aos critérios de pesquisa são exibidos na Lista de inquilinos.

4. Clique no inquilino que você deseja atualizar.

   As informações do inquilino são exibidas.

5. Clique em Editar.
6. Insira as novas informações do inquilino.
7. Clique em Salvar.

   O inquilino é atualizado.

Tornar um inquilino ativo

Quando os usuários precisam ver e inserir informações para um determinado inquilino que está inativo, é possível tornar o inquilino ativo. Por exemplo, o provedor de serviços não recebeu o pagamento por serviços fornecidos a um determinado inquilino. Com base no contrato de serviços, o provedor de serviços torna o inquilino inativo e interrompe a oferta de serviços até que o pagamento seja feito. Após o inquilino fornecer o pagamento pelos serviços, o provedor de serviços torna o inquilino ativo.

Para tornar um inquilino ativo

1. Clique em Administração, Gerenciamento de locação.

   A página Administração da multilocação é exibida.

2. À esquerda, clique em Inquilino.

   A página Inquilinos é exibida.

3. Pesquise para localizar o inquilino que você deseja tornar ativo.

   Todos os inquilinos que correspondem aos critérios de pesquisa são exibidos na Lista de inquilinos.

4. Clique no inquilino que você deseja tornar ativo.

   As informações do inquilino são exibidas.

5. Clique em Editar.
6. Na lista suspensa Status do registro, selecione Ativo.
7. Clique em Salvar.

   O inquilino é ativado.

Como inicializar um novo inquilino

Como provedor de serviços, é possível definir um conjunto padrão de dados para um novo inquilino, tais como centros de custo, tipos de custo e departamentos. Para obter informações sobre como importar dados para inquilinos, consulte o *Guia de Administração*.

Definir um grupo de inquilinos

É possível definir um grupo de inquilinos para classificar, gerenciar e controlar o acesso aos inquilinos. Por exemplo, é possível atribuir gerentes de ativos a um grupo de inquilinos que contém inquilinos que pertencem a uma determinada localização geográfica.

Para definir um grupo de inquilinos

1. Clique em Administração, Gerenciamento de locação.

   A página Administração da multilocação é exibida.

2. À esquerda, clique em Grupo de inquilinos.

   A página Grupos de inquilinos é exibida.

3. Clique em Criar um grupo de inquilinos.

   A página Detalhes do novo grupo de inquilinos é exibida.

4. Insira as informações do grupo de inquilinos.
5. Clique em Salvar.

   O grupo de inquilinos é definido.

6. Clique em Atribuir inquilinos.

   A página Pesquisa de inquilinos é exibida.

7. Pesquise e selecione o inquilino que você deseja adicionar ao grupo.

   O inquilino é adicionado ao grupo.

Atualizar um grupo de inquilinos

É possível atualizar um grupo de inquilinos para gerenciar os integrantes e as informações detalhadas do grupo.

Para atualizar um grupo de inquilinos

1. Clique em Administração, Gerenciamento de locação.

   A página Administração da multilocação é exibida.

2. À esquerda, clique em Grupo de inquilinos.

   A página Grupos de inquilinos é exibida.

3. Pesquise para localizar o grupo de inquilinos que você deseja atualizar.

   Todos os grupos de inquilinos que correspondem aos critérios de pesquisa são exibidos na Lista de grupos de inquilinos.

4. Clique no grupo de inquilinos na lista.

   A página Detalhes do grupo de inquilinos é exibida.

5. Clique em Editar.
6. Insira as novas informações do grupo de inquilinos.
7. (Opcional) Clique em Atribuir inquilinos para adicionar um inquilino ao grupo.

   Observação: a adição ou a remoção de um inquilino também adiciona ou remove os subinquilinos desse inquilino.

8. Clique em Salvar.

   O grupo de inquilinos é atualizado.

Hierarquias de inquilinos

Uma *hierarquia de inquilino* é um grupo de inquilinos estruturado que é criado ou modificado pelo sistema quando se atribui um inquilino pai a um inquilino. O inquilino torna-se um subinquilino do pai e dos inquilinos superiores (se houver) nessa hierarquia.

Observação: o provedor de serviços pode criar várias hierarquias não relacionadas, ou nenhuma. Mesmo em um sistema com hierarquias de inquilino, é possível definir inquilinos independentes.

O CA APM oferece suporte a uma hierarquia de inquilino de profundidade ilimitada. No entanto, o provedor de serviços pode especificar um limite sobre o número total de inquilinos e a profundidade de hierarquias de inquilino (o padrão é quatro níveis). O provedor de serviços também determina se inquilinos individuais podem ter subinquilinos.

Observação: embora não seja necessário, o provedor de serviços pode fazer parte das hierarquias de inquilinos. O provedor de serviços não pode ter um inquilino pai.

Definir um subinquilino

O sistema de subinquilinos permite definir e modificar hierarquias de inquilinos para fins organizacionais e de compartilhamento de dados. Para colocar um inquilino em uma hierarquia de inquilino, especifique um inquilino pai para o inquilino.

Para definir um subinquilino

1. Clique em Administração, Gerenciamento de locação.

   A página Administração da multilocação é exibida.

2. À esquerda, clique em Inquilino.

   A página Inquilinos é exibida.

3. Clique em Criar inquilino.

   A página Criar novo inquilino é exibida.

4. Insira as informações do subinquilino. Os seguintes campos exigem explicação:

   Inquilino pai

   Especifica o inquilino acima deste inquilino, tornando esse inquilino um *subinquilino* em uma hierarquia de inquilino.

   Observação: a lista suspensa Inquilino pai somente exibe inquilinos que têm permissão para ter subinquilinos.

5. Clique em Salvar.

   O inquilino é um subinquilino do inquilino pai.

   Observação: quando um inquilino se torna um subinquilino, ele pertence ao grupo de subinquilinos do inquilino pai, além de seus outros subinquilinos (se houver), e assim por diante. O inquilino pai se junta ao grupo de superinquilinos de seu novo subinquilino, além de seus outros superinquilinos (se houver), e assim por diante. Cada um se junta ao grupo de inquilinos relacionados do outro.

Atualizar um subinquilino

Quando necessário, é possível atualizar as informações de um subinquilino já existente.

Para atualizar um subinquilino

1. Clique em Administração, Gerenciamento de locação.

   A página Administração da multilocação é exibida.

2. À esquerda, clique em Inquilino.

   A página Inquilinos é exibida.

3. Pesquise para localizar o inquilino que você deseja atualizar.

   Todos os inquilinos que correspondem aos critérios de pesquisa são exibidos na Lista de inquilinos.

4. Clique no inquilino na lista. O nome do subinquilino é exibido na coluna Nome da Lista de inquilinos.

   As informações do inquilino são exibidas.

5. Clique em Editar.
6. Insira as novas informações do subinquilino.
7. Clique em Salvar.

   O subinquilino é atualizado.

Grupos de inquilinos mantidos pelo produto

O produto gera e mantém os seguintes grupos de inquilinos automaticamente para cada inquilino em uma hierarquia de inquilino (*inquilino* é o nome do inquilino):

- *inquilino*_subinquilinos (inquilino, seus inquilinos *filhos* e seus subinquilinos inferiores)
- *inquilino*_superinquilinos (inquilino, seu inquilino pai e seus superinquilinos superiores)
- *tenant*_relatedtenants (toda hierarquia única)

Os grupos mantidos pelo sistema podem ser usados como grupos de inquilinos definidos pelo usuário. No entanto, somente o nome e a descrição podem ser modificados.

Capítulo 7: Integrando com outros produtos

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Integração do CA Business Intelligence

O CA Business Intelligence é um conjunto de softwares analíticos e de geração de relatórios que vários produtos da CA usam para apresentar informações e oferecer suporte a decisões de negócios. Os produtos da CA usam o CA Business Intelligence para integrar, analisar e apresentar informações essenciais para o gerenciamento eficaz de TI corporativo.

O CA Business Intelligence instala o SAP BusinessObjects Enterprise como um produto autônomo que fornece um pacote completo de ferramentas de gerenciamento de informações, geração de relatórios, consulta e análise. A instalação funciona de maneira independente de qualquer produto da CA, permitindo que os produtos compartilhem os mesmos serviços do CA Business Intelligence.

Os produtos da CA aproveitam um amplo conjunto de recursos de inteligência de negócios, incluindo a geração de relatórios, consulta e análise, usando a tecnologia do BusinessObjects Enterprise. O CA APM fornece relatórios predefinidos do BusinessObjects Enterprise. Para obter mais informações sobre os relatórios predefinidos, consulte o *Guia do Usuário*. O CA Business Intelligence fornece aos usuários recursos adicionais configuráveis de geração de relatórios.

A mídia de instalação e a documentação do BusinessObjects Enterprise são fornecidas com a mídia de instalação e a documentação do CA APM.

Importante: Você deve instalar o CA Business Intelligence antes de instalar o CA APM.

Como integrar o CA APM e o CA Business Intelligence

Importante: Você deve instalar o CA Business Intelligence antes de instalar o CA APM.

O CA APM fornece os dados necessários para começar a trabalhar com os relatórios do BusinessObjects Enterprise. Após instalar o BusinessObjects Enterprise e o CA APM, execute as tarefas de configuração necessárias antes de usar os relatórios. Para integrar o CA APM com o BusinessObjects Enterprise, execute as etapas a seguir:

1. Familiarize-se com o BusinessObjects Enterprise, incluindo a documentação, para que seja possível administrar e usar o produto. Você deve ser capaz de executar pelo menos as funções a seguir:
   - Instalar o CA Business Intelligence, o qual instala o BusinessObjects Enterprise.
   - Usar os relatórios predefinidos no BusinessObjects Enterprise.
2. Instale o CA Business Intelligence BusinessObjects Enterprise e anote as seguintes credenciais de logon e informações de conexão, as quais você será solicitado a inserir durante a instalação do CA APM:
   - ID de administrador do BusinessObjects Enterprise
   - Senha de administrador do BusinessObjects Enterprise
   - Porta do CMS (Central Management Server - Servidor de Gerenciamento Central) do BusinessObjects Enterprise. O CMS mantém um banco de dados de informações sobre o BusinessObjects que você usa com o CA Business Intelligence. A porta do CMS padrão é 6400.
3. Se você estiver usando o Oracle como o CA MDB, deverá definir um NSN (Net Service Name) do Oracle no servidor onde o CA Business Intelligence está instalado. Anote o NSN, o qual você será solicitado a inserir durante a instalação do CA APM.
4. Verifique se o BusinessObjects Enterprise está instalado iniciando o BusinessObjects Enterprise.
5. Instalar o CA APM. A instalação do CA APM instala e configura o arquivo BIAR para os bancos de dados Oracle e SQL Server. O arquivo BIAR contém o universo do CA Business Intelligence, os relatórios predefinidos e o usuário administrativo padrão do CA APM (uapmadmin).

   Observação: ao instalar o CA APM, insira as credenciais de logon do BusinessObjects Enterprise, a porta do CMS do BusinessObjects Enterprise e o NSN do Oracle que você registrou. Se o .NET Framework não estiver instalado no servidor do CA Business Intelligence, insira 6400 quando a porta do CMS for solicitada.
6. Familiarize-se com e use os relatórios predefinidos. Para obter mais informações sobre os relatórios predefinidos do CA APM, consulte o *Guia do Usuário*.

7. Siga estas práticas recomendadas ao manter e usar o BusinessObjects Enterprise:
   - Instale e mantenha um universo para cada produto CA.
   - Não modifique o universo padrão. Em vez disso, copie o universo e modifique a cópia. Caso contrário, quaisquer alterações personalizadas feitas podem não ser retidas quando você aplicar service packs, patches e outras atualizações.
   - Faça backup das alterações antes de aplicar service packs, patches e outras atualizações ao seu universo personalizado.
   - Se os relatórios não funcionarem de forma adequada, verifique se o CMS está em operação.
   - Não substitua os relatórios predefinidos.
   - Sempre use um relatório predefinido como base para criar um relatório personalizado, o que ajuda a manter a formatação consistente em todos os relatórios.
   - Lembre-se de que os administradores podem modificar todos os relatórios e criar novos relatórios com base no universo existente. No entanto, os administradores não podem adicionar qualquer relatório à pasta existente do CA APM.
   - Os administradores e os usuários finais não devem alterar os relatórios predefinidos, pois quaisquer alterações nesses relatórios são aplicadas a todos os outros usuários que usam a mesma instância do CA Business Intelligence. Em vez disso, crie pastas personalizadas, copie os relatórios para as pastas personalizadas, renomeie e personalize os relatórios.
   - Os administradores e usuários devem adicionar os novos relatórios que eles criarem às suas pastas personalizadas.

Configurações de relatórios e atualizações do produto

Ao instalar atualizações (patches, service packs e outras atualizações) no CA APM, o processo de atualização substitui os componentes do produto existentes, incluindo, em alguns casos, os componentes de geração de relatórios. Como resultado, quaisquer configurações de geração de relatórios feitas anteriormente podem ser perdidas. No entanto, a CA Technologies fornece um método para manter suas configurações de relatório ao aplicar as atualizações no CA APM. Siga as instruções no white paper fornecido pela CA Technologies, que pode ser aberto a partir de http://www.ca.com/worldwide.

Em Suporte técnico, navegue até a página do produto IT Asset Manager da CA Technologies. Pesquise a lista de Leitura recomendada por *White Paper: Atualização de Componentes de Geração de Relatórios e Controle de Versão para Manter as Personalizações*. É possível proteger suas configurações de relatório ao implementar a estratégia descrita no white paper.

Observação: consulte o *Guia de Implementação do CA Business Intelligence* para obter informações sobre como configurar relatórios.

Integração do CA EEM

O CA APM usa o CA EEM para autenticação. Deve-se instalar o CA EEM antes de iniciar a instalação do produto.

Os outros produtos que precisam do CA EEM para autenticação podem usar o mesmo servidor CA EEM que o CA APM usa.

- É possível usar o CA EEM para gerenciar a segurança de forma centralizada para vários produtos da CA Technologies. Especifique o nome, o local e as credenciais de logon para o servidor existente durante o processo de instalação do CA APM.
- Também é possível gerenciar a segurança do CA APM independentemente de outros produtos da CA Technologies. Instale o CA EEM em qualquer aplicativo único ou servidor web que não seja aquele em que o CA EEM existente está instalado.

Integração do CA CMDB

Esta seção explica como integrar o CA APM com o CA CMDB release 12.7 e o CA CMDB que está incluído no CA Service Desk Manager release 12.7.

O CA CMDB é uma solução abrangente e integrada para gerenciar os componentes e serviços de TI de uma empresa e seus relacionamentos, em ambientes computacionais heterogêneos. O CA CMDB possibilita fornecer e armazenar informações atualizadas e confiáveis sobre os ativos, conhecidos como IC (item de configuração) e seus relacionamentos mútuos. Esses relacionamentos formam a base da análise de impacto, uma importante ferramenta de controle de alterações dentro de uma empresa.

O CA CMDB integra-se ao CA APM em diversas áreas, incluindo as áreas a seguir:

- Os registros do histórico de auditoria do CA APM podem incluir todas as alterações que foram feitas nos registros do ativo/IC pelo CA Service Desk Manager, CA CMDB e CA APM.
- Quando o CA Service Desk Manager e o CA CMDB estão instalados, os registros do histórico de auditoria do ativo/IC incluem todos os registros do histórico de auditoria do CA APM na guia Controle de versão do CA CMDB.

- Ao definir um ativo no CA APM, é possível categorizar e controlar os registros do ativo e do IC marcando ou desmarcando as caixas de seleção Ativo e IC. Essa flexibilidade é fornecida porque os IC que o CA CMDB cria podem não ser relevantes pata o CA APM. Da mesma forma, os ativos que o CA APM cria podem não ser relevantes para o CA CMDB.
- O CA APM pode estender os campos em um ativo/IC dentro do contexto de *famílias de ativos*. Os campos estendidos podem ser compartilhados no CA APM. Por exemplo, um administrador do CA APM pode configurar a página Ativo e definir um campo estendido de ativo para permitir que os usuários exibam e atualizem um IC criado no CA Service Desk Manager e no CA CMDB.
- É possível definir um evento em um campo que seja compartilhado com o CA CMDB no CA APM e acionar o evento no CA APM ou no CA CMDB. Para obter mais informações sobre como gerenciar eventos e notificações, consulte o *Guia do Usuário*.
- Um usuário do CA Service Desk Manager e do CA CMDB pode definir um MDR (Management Data Repository - Repositório de Dados de Gerenciamento) e permitir que o IC do CA CMDB inicie o ativo correspondente no CA APM.

Como integrar o CA APM e o CA CMDB

Ao integrar o CA APM e o CA CMDB, você integra e delineia os ativos que o CA APM gerencia dos IC (itens de configuração) que o CA CMDB gerencia de uma maneira simples e concisa. Os usuários do CA APM podem passar para um modelo de classificação compartilhado para os ativos e IC. Para integrar o CA APM e o CA CMDB, execute as etapas a seguir:

1. Compartilhar os registros do histórico de auditoria do ativo e do item de configuração (na página 132).
2. Categorizar os registros do ativo e do item de configuração (na página 132).
3. Definir um campo estendido do ativo (na página 134).
4. Definir um evento em um campo compartilhado (na página 136).
5. Definir um MDR (Management Data Repository - Repositório de Dados de Gerenciamento) a partir do CA Service Desk Manager e do CA CMDB (na página 136).

Compartilhar os registros do histórico de auditoria do ativo e do item de configuração

Para integrar o CA APM e o CA CMDB, os registros do histórico de auditoria do CA APM podem incluir todas as alterações que foram feitas nos registros do ativo/IC pelo CA Service Desk Manager, CA CMDB e CA APM. Além disso, quando o CA Service Desk Manager, o CA CMDB, ou ambos, estão instalados, os registros do histórico de auditoria do ativo/IC no CA CMDB (guia Controle de versão) incluem todos os registros do histórico de auditoria do CA APM.

O CA CMDB 11.2 e superiores incluem os registros do histórico de auditoria do CA APM. Os registros do histórico de auditoria são atualizados no CA CMDB e no CA APM quando o serviço do CA Asset Portfolio Management - Evento de serviço é iniciado. Para obter mais informações, consulte Iniciar os serviços (na página 57).

Categorizar os registros do ativo e do item de configuração

Nesta etapa para integrar o CA APM e o CA CMDB, é possível categorizar e controlar os registros do ativo e do IC ao definir um ativo no CA APM marcando ou desmarcando as caixas de seleção Ativo e IC. Essa flexibilidade é fornecida porque os IC que o CA CMDB cria podem não ser relevantes para o CA APM e, da mesma forma, os ativos que o CA APM cria podem não ser relevantes para o CA CMDB.

Considere as seguintes informações ao usar essas caixas de seleção:

Valores padrão

- Todos os novos registros de ativos que o CA APM cria são inicialmente definidos como um Ativo apenas e Gerenciado pelo CA APM. Na página Novo ativo no CA APM, a caixa de seleção Ativo está marcada, a caixa de seleção Gerenciado pelo CA APM está marcada e a caixa de seleção IC não está marcada.
- Todos os registros de ativos que o CA CMDB cria (com ou sem o CA Service Desk Manager) estão inicialmente definidos como IC apenas. Nas páginas IC no CA CMDB, o cabeçalho da coluna IC? está definido como Sim e o cabeçalho da coluna Ativo? está definido como Não.
- Tanto o CA APM quanto o CA CMDB têm os campos Ativo e IC disponíveis nas páginas Novo ativo e IC. No entanto, a caixa de seleção Gerenciado pelo CA APM só é exibível no CA APM. Os recursos de segurança e de auditoria existentes para cada produto se aplicam a essas caixas de seleção.

Aparência

- Os campos Ativo e IC são exibidos no CA APM e no CA CMDB mesmo quando outros produtos da CA Technologies estão instalados. Os campos Ativo e IC não são exibidos no CA Service Desk Manager quando o CA CMDB não está instalado.
- O administrador do CA APM pode configurar a interface de usuário e mover os campos Ativo e IC para um novo local, tornar os campos do tipo somente leitura, obrigatório ou opcional, e ocultar os campos.

  Observação: para obter mais informações sobre a configuração da interface de usuário, consulte o *Guia de Administração*.

Exibição e atualização

CA CMDB

- Por padrão, o analista e administrador do CA CMDB pode atualizar os valores do campo Ativo e IC.
- O CA CMDB, por padrão, não permite que o valor de Ativo? seja alterado quando o valor de Ativo? estiver definido como Sim.

CA APM

- Por padrão, o CA APM vê os registros do ativo e do IC.
- O administrador do CA APM pode configurar a interface de usuário e mover as caixas de seleção Ativo e IC para um novo local, tornar as caixas de seleção do tipo somente leitura, obrigatório ou opcional, e ocultar as caixas de seleção. Após marcar a caixa de seleção IC e salvar o ativo, a caixa de seleção IC não fica disponível e não é possível alterar a configuração.

  Importante: É altamente recomendável configurar a caixa de seleção IC como somente leitura no CA APM e restringir as alterações na caixa de seleção somente ao analista e administrador do CA CMDB.
- Um ativo no CA APM em que a caixa de seleção Gerenciado pelo CA APM está marcada é sempre um ativo. Não é possível salvar um ativo no CA APM em que a caixa de seleção Gerenciado pelo CA APM esteja marcada sem marcar também a caixa de seleção Ativo.

Pesquisando

CA CMDB

- A pesquisa do CA CMDB exibe, por padrão, todos os registros. No entanto, uma opção é fornecida para filtrar os registros.

  Observação: se o CA Service Desk Manager estiver instalado, as mesmas regras de pesquisa padrão se aplicam.

CA APM

- A pesquisa de ativo padrão inclui uma lista suspensa para Gerenciado pelo CA APM, IC e Ativo. Essa flexibilidade é fornecida de modo que seja possível distinguir entre ativos e IC.

Reconciliação de hardware

A reconciliação de hardware analisa todos os registros de ativos e IC. As pesquisas fornecem uma maneira de exibir todos os IC que estão relacionados a ativos detectados como resultado da execução da reconciliação de hardware. É possível um usuário do CA APM exibir as exceções e determinar se deseja marcar a caixa de seleção Ativo. Como resultado de marcar a caixa de seleção Ativo, os registros de ativos ficam disponíveis em uma pesquisa de ativo do CA APM.

Definir um campo estendido do ativo

Nesta etapa para integrar o CA APM e o CA CMDB, o CA APM pode estender os campos em um ativo dentro do contexto de *famílias de ativos*. Os campos estendidos podem ser compartilhados no CA APM. Por exemplo, um administrador do CA APM pode configurar a página Ativo e definir um campo estendido de ativo para permitir que os usuários exibam e atualizem um IC criado no CA Service Desk Manager e no CA CMDB.

Importante: Essas etapas funcionam somente na primeira vez que você conclui o assistente e define o campo estendido do ativo. Antes de definir o campo estendido, verifique se você possui as informações a seguir na tabela usp_owned_resource no CA CMDB para referência: nome da tabela, formato (caractere, booleano, moeda, data, número decimal ou inteiro), nome do campo, nome do atributo e tamanho do campo. Depois de concluir o assistente, é possível configurar o campo estendido como qualquer outro campo no CA APM.

Exemplo: definir um Campo estendido de ativo para a Data de início da garantia

Neste exemplo, você define um campo estendido de ativo para a Data de início da garantia. No CA Service Desk Manager/CA CMDB na guia Inventário, exiba o rótulo no IC como a Data de início da garantia. Em seguida, exiba as informações para a coluna nr_wrty_st_dt associada da tabela usp_owned_resource no CA CMDB. Neste exemplo, o formato da coluna nr_wrty_st_dt é um número inteiro, o nome do campo é nr_wrty_st_dt, o nome do atributo é nr_wrty_st_dt e o tamanho do campo é 4. Registre e insira essas informações exatamente como elas aparecem nos campos apropriados Formato, Nome do campo, Nome do atributo e Tamanho do campo no assistente. Também é recomendável, a fim de evitar confusão, usar o mesmo rótulo do IC (Data de início da garantia) no campo Rótulo do assistente.

Para definir um campo estendido de ativo

1. Determine o nome do banco de dados e o nome da tabela de extensão do CA Service Desk Manager e do CA CMDB revisando os arquivos de esquema do CA Service Desk Manager e do CA CMDB.

   Observação: para obter mais informações sobre os arquivos de esquema do CA Service Desk Manager e do CA CMDB, consulte a documentação do CA Service Desk Manager e do CA CMDB.

2. Efetue logon no CA APM usando as credenciais de logon nas quais você tem permissões para definir uma extensão.
3. Clique em Ativo, Novo ativo.
4. À esquerda, clique em CONFIGURAR: ATIVADO.

   A configuração da página é ativada.

5. Na área Informações de configuração da página, defina e salve uma configuração global.
6. Clique em Adicionar extensão.

   Um assistente é exibido.

7. Siga as instruções na tela para inserir as informações para o campo estendido.
8. Na página Tipo do assistente, execute as etapas a seguir:
   a. Selecione a opção Campo único.
   b. Selecione a parte da página na qual o novo campo será exibido.
   c. Marque a caixa de seleção Em todos os tipos estendidos.
   d. Clique em Avançar.
9. Na página Campos do assistente, execute as etapas a seguir:

   Importante: Insira as informações de coluna da tabela usp_owned_resource no CA CMDB. Também é recomendável, a fim de evitar confusão, usar o mesmo rótulo do IC no campo Rótulo.

   a. Clique em Adicionar campo.
   b. Insira o rótulo de campo a ser exibido na página.
   c. Selecione o formato dos dados.
   d. Insira o nome do campo do banco de dados.
   e. Insira o nome do atributo.
   f. Insira o tamanho do campo.
   g. (Opcional) Insira uma descrição para o campo.
   h. Especifique se é necessária uma entrada para o campo.

i. Clique no ícone de marca de seleção para salvar o campo.

   O produto exibe as informações do campo que você inserir.

j. Clique em Avançar.

10. Na página Resumo do assistente, revise as informações do campo e clique em Salvar e em Sair.

11. Verifique se o campo é exibido na página Ativo.

12. Clique em Salvar configuração.

    Todos os usuários veem o campo estendido na página. É possível definir um evento no CA APM e acioná-lo no CA APM ou no CA CMDB. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de eventos, consulte o *Guia do Usuário*.

Definir um evento em um campo compartilhado

É possível definir um evento no CA APM em qualquer campo que seja compartilhado entre o CA APM e o CA CMDB. Quando os critérios para o evento ocorrerem devido a uma alteração no CA Service Desk Manager/CA CMDB ou no CA APM, o evento será concluído e a notificação será enviada. Por exemplo, é possível definir um evento na página Ativo para o campo Contato. Se o evento for um evento de alteração, poderá ser concluído quando você alterar o campo Contato no ativo ou no IC (item de configuração) relacionado. Quando o evento tiver sido concluído, uma notificação será enviada.

Observação: para obter mais informações sobre como gerenciar eventos e notificações, consulte o *Guia do Usuário*.

Definir um MDR (Management Data Repository - Repositório de Dados de Gerenciamento) a partir do CA Service Desk Manager e do CA CMDB

Nesta etapa para integrar o CA APM e o CA CMDB, um usuário do CA Service Desk Manager e do CA CMDB pode definir um MDR e permitir que o IC do CA CMDB inicie no contexto do ativo correspondente no CA APM.

Para definir um MDR a partir do CA Service Desk Manager e do CA CMDB

1. Na interface da web do CA Service Desk Manager, efetue logon como administrador.

2. Selecione a guia Administração. No navegador de Administração, selecione CA CMDB, Gerenciamento de MDR, Lista de MDR.

3. Clique em Criar novo.

   A página de definição de provedor do MDR aparece.

4. Insira as seguintes informações obrigatórias para o provedor do MDR:

   Nome do botão

   Especifique *ITAM* como o nome do botão.

   Nome do MDR

   Especifique *ITAM* como o nome do MDR.

   Classe do MDR

   Especifique *GLOBAL* como a classe do MDR.

   Nome do host

   Especifique o nome do servidor do CA APM usando o endereço de rede ou o Nome DNS do servidor web do CA APM.

   Importante: O formulário do provedor do MDR preenche automaticamente o URL para início no campo Contexto, com base nas informações que você fornece, portanto, *não* insira um valor para este campo.

5. Clique em Salvar.

   O provedor do MDR do CA APM é definido.

6. No CA CMDB, defina um IC.

7. Clique na guia Atributos do formulário de detalhes do IC.

8. Clique no botão ITAM definido anteriormente.

   O ativo correspondente no CA APM é exibido.

Integração do CA Process Automation

O CA APM e o CA Process Automation se integram para permitir definir e configurar um processo de notificação que envia notificações para destinatários específicos após um evento ocorrer. O CA APM fornece processos de notificação por email com o produto. Esses processos são fornecidos em arquivos que estão incluídos na mídia de instalação do produto. Importe os arquivos para o CA Process Automation e especifique os parâmetros de processo no CA Process Automation e no CA APM.

Como configurar o processo de notificação do CA Process Automation

Use as etapas a seguir para configurar os processos de notificação por email que são fornecidos com o CA APM.

1. Instalar o CA APM e o CA Process Automation.
2. No CA Process Automation, importar os arquivos do processo de notificação do provedor de fluxo de trabalho (na página 139).
3. No CA Process Automation, configurar o servidor de email (na página 139).
4. No CA Process Automation, modificar as configurações dos parâmetros de processo de fluxo de trabalho (na página 140).
   a. Altere o endereço de email padrão do administrador (parâmetro Admin_Email_To) para especificar a configuração necessária.
   b. Altere o URL padrão do CA APM (parâmetro ITAM_URL) para especificar a configuração necessária.
   c. Altere o URL padrão do CA Process Automation (parâmetro ITPAM_URL) para especificar a configuração necessária.
   d. (Opcional) Altere qualquer um dos outros parâmetros para os quais você deseja especificar as configurações necessárias.
5. No CA APM e no CA EEM, permitir que os usuários do CA APM usem o CA Process Automation (na página 142).
6. No CA EEM, criar contas de usuário do CA Process Automation para qualquer usuário que não seja do CA APM.
7. No CA APM, especificar os parâmetros de processo de fluxo de trabalho ao definir um evento.

   Observação: para obter informações sobre como definir um evento no CA APM, consulte o *Guia do Usuário*. Para obter informações sobre como usar o CA Process Automation e o CA EEM, consulte a documentação do CA Process Automation e do CA EEM.

Importar os arquivos do processo de notificação do provedor de fluxo de trabalho

O CA APM fornece arquivos padrão do processo de notificação por email. Importe esses arquivos para o CA Process Automation antes de poder definir e configurar as notificações por email nos produtos.

Observação: para obter mais informações sobre como importar e trabalhar com os arquivos, consulte a documentação do CA Process Automation.

Siga estas etapas:

1. Efetue logon no CA Process Automation como o administrador.
2. Navegue até o cliente do CA Process Automation.
3. Localize o arquivo ITAM.xml na mídia de instalação do CA APM usando o caminho a seguir:

   ```
   CD1\SetupFiles\ITPAM\
   ```
4. Importe o arquivo ITAM.xml para o nó **/** .

   Observação: no CA Process Automation release 3.1, importe o arquivo XML do cliente. Na release 4.0 SP1, importe o arquivo XML da guia Biblioteca.

   Selecione as opções de importação para definir as versões importadas como atuais e tornar os sensores e operadores personalizados importados disponíveis.

   Os arquivos do processo de notificação são importados para a pasta padrão /ITAM.

Configurar o servidor de email do CA Process Automation

Para implementar notificações de email entre o CA Process Automation e o CA APM, configure o servidor de email para o CA Process Automation.

Observação: para obter instruções específicas sobre como configurar o módulo de alerta do CA Process Automation para configurar o servidor de email, consulte o *Guia de Administração do CA IT Process Automation Manager*.

1. Efetue logon no CA Process Automation como o administrador.
2. Navegue até o cliente do CA Process Automation.
3. Navegue até o navegador da biblioteca.
4. Localize e bloqueie o ambiente padrão.
5. Localize o módulo de alerta e desmarque a caixa de seleção Herdar.
6. Especifique o servidor (de email) SMTP.

   Exemplo: mail.empresa.com

7. Especifique o endereço De.

   Exemplo: admin@empresa2.com

8. Salve as mudanças.

9. Desbloqueie o ambiente padrão.

   As alterações requerem alguns minutos para entrar em vigor.

Observação: é possível enviar uma notificação por email para um endereço de email externo se as configurações do servidor (de email) SMTP permitirem a entrega de email para o endereço externo. Verifique as configurações do servidor de email para confirmar se é possível enviar email para endereços externos.

Modificar os parâmetros de processo do fluxo de trabalho do CA Process Automation

Após instalar o CA APM e o CA Process Automation e importar os arquivos do processo de notificação para o CA Process Automation, os parâmetros de processo de fluxo de trabalho padrão são definidos no CA Process Automation. É possível modificar os parâmetros de processo padrão para incluir as configurações necessárias. Forneça valores reais (embutidos em código) para os parâmetros de processo. É necessário verificar se os valores inseridos são válidos.

É possível modificar os parâmetros de processo de notificação no conjunto de dados que se aplica a todos os processos de notificação ou nos formulários de solicitação de início de processo individual. Os parâmetros que você especificar para um processo individual substituem os parâmetros do conjunto de dados principal para o processo em questão.

Observação: especifique alguns dos parâmetros de processo de notificação para o provedor de fluxo de trabalho ao definir um evento no CA APM. Para obter mais informações sobre como especificar os parâmetros de processo no CA APM, consulte o *Guia do Usuário*.

Para modificar os parâmetros de processo de fluxo de trabalho do CA Process Automation

Importante: O CA APM e o CA Process Automation não validam as informações que você insere para os parâmetros. Você deve verificar se sua entrada é válida e se inseriu os dados no formato correto.

1. Efetue logon no CA Process Automation e navegue até o cliente do CA Process Automation.
2. Na pasta ITAM, localize o conjunto de dados denominado Conjunto de dados.

3. Insira as informações para os parâmetros.

   Os seguintes campos exigem explicação:

   Ack_Interaction_Form_Full_Path

   Caminho completo para o arquivo que contém o formulário de interação de confirmação no CA Process Automation. O destinatário da notificação por email usa este formulário para confirmar o recebimento da notificação. Cada processo de fluxo de trabalho deve ter um formulário exclusivo de interação do usuário e um caminho exclusivo para o formulário. É possível localizar os arquivos do formulário de interação de confirmação que são fornecidos com o produto na pasta que contém os processos e o conjunto de dados principal (/ITAM ou na pasta em que você importou os processos).

   Admin_Email_CC

   Endereço de email dos destinatários da cópia do email que é enviado ao administrador quando ocorre um erro de notificação.

   Admin_Email_To

   Endereço de email do administrador do email que é enviado quando ocorre um erro de notificação. Altere o valor padrão para a configuração necessária.

   Log_Folder_Path

   Caminho completo para o arquivo de log de erros que é criado quando ocorre um erro no processo de notificação. Se você não especificar um caminho, o arquivo de log usa o caminho para o arquivo de log padrão do CA Process Automation.

   ITAM_Username

   Nome do usuário para efetuar logon no CA APM. O CA Process Automation exige acesso ao CA APM para obter informações sobre os destinatários da notificação e do escalonamento.

   ITAM_Password

   Senha do usuário para efetuar logon no CA APM. O CA Process Automation exige acesso ao CA APM para obter informações sobre os destinatários da notificação e do escalonamento.

   Admin_Email_Subject

   Assunto do email que é enviado ao administrador quando ocorre um erro de notificação. Esse parâmetro pode ser configurado no conjunto de dados principal ou no formulário de solicitação de início de processo individual.

   Admin_Email_Header

   Cabeçalho ou introdução do email que é enviado ao administrador quando ocorre um erro de notificação (por exemplo, "Olá"). Esse parâmetro pode ser configurado no conjunto de dados principal ou no formulário de solicitação de início de processo individual.

Admin_Email_Footer

Assinatura do email que é enviado ao administrador quando ocorre um erro de notificação (por exemplo, "Obrigado"). Esse parâmetro pode ser configurado no conjunto de dados principal ou no formulário de solicitação de início de processo individual.

Log_File_Name

Nome do arquivo de log de erros que é criado quando ocorre um erro no processo de notificação. O email que é enviado ao administrador quando ocorre um erro de notificação contém o nome do arquivo de log. Se você não especificar um nome, o arquivo de log usa o seguinte nome de arquivo de log padrão do CA Process Automation:

nome do processo_número da instância do processo.`log`

ITAM_URL

URL do CA APM que o CA Process Automation usa para acessar o CA APM para obter informações sobre os destinatários da notificação e do escalonamento. Altere o valor padrão para a configuração necessária.

ITPAM_URL

URL do CA Process Automation que é incluído na mensagem de notificação por email. Altere o valor padrão para a configuração necessária.

4. Salve as alterações no CA Process Automation.

Observação: para obter informações sobre como configurar um processo de notificação, consulte a documentação do provedor de fluxo de trabalho.

Permitir que usuários do CA APM usem o CA Process Automation

Os usuários do CA APM que recebem notificações precisam acessar o CA Process Automation para confirmar as notificações. Esses usuários precisam ter permissão para usar o CA Process Automation. Permita que os usuários usem o CA Process Automation executando as etapas no CA APM primeiro e, em seguida, no CA EEM. No CA APM, defina e autorize os usuários a efetuar logon e a usar o CA APM. No CA EEM, permita que os usuários autorizados do CA APM usem o CA Process Automation.

Para permitir que usuários do CA APM usem o CA Process Automation

1. Efetue logon no CA APM.
2. Verifique se tanto os usuários novos quanto os já existentes estão autorizados a efetuar logon e a usar o CA APM.

   Observação: para obter informações sobre como definir e autorizar novos usuários e autorizar usuários já existentes no CA APM, consulte o *Guia de Administração*.

   O produto define e autoriza os usuários do CA APM. O CA EEM agora inclui os usuários do CA APM na lista de usuários disponíveis.

3. Efetue logon no CA EEM e marque o CA Process Automation na lista suspensa de aplicativos.

   Importante: É necessário selecionar o aplicativo do CA Process Automation ao efetuar logon no CA EEM para permitir que os usuários do CA APM usem o CA Process Automation.

4. Selecione um usuário do CA APM na lista de todos os usuários e clique nos detalhes de usuário do aplicativo para o usuário.

5. Selecione um grupo de usuários do CA Process Automation para o usuário e salve a seleção.

   Observação: para obter informações sobre como usar o CA EEM para adicionar aplicativos aos detalhes de usuário, consulte a documentação do CA EEM.

   O usuário do CA APM agora pode acessar e usar o CA Process Automation.

Indicadores necessários e campos de texto de várias linhas para os parâmetros

Os processos de notificação padrão que são fornecidos com o produto contêm os parâmetros que são exibidos na interface de usuário da Definição de eventos e os parâmetros que você especificar no provedor de fluxo de trabalho. Os processos padrão também contêm formatação XML, que permite exibir um indicador necessário e um campo de texto de várias linhas na interface de usuário do produto. Esses itens não estão prontamente disponíveis no provedor de fluxo de trabalho e, portanto, estão especificados no processo. No formulário de solicitação de início no CA Process Automation para cada processo padrão, a seguinte instrução XML aparece antes da Descrição de cada parâmetro da interface de usuário:

```
<FieldDescriptor><IsRequired>true_ou_false</IsRequired><Length>número</Length></F
ieldDescriptor>
```

IsRequired

Especifica se o parâmetro é necessário (true) ou não (false). Se o parâmetro for necessário, o produto exibe o indicador necessário padrão na interface de usuário.

Exemplo: <FieldDescriptor><IsRequired>true</IsRequired></FieldDescriptor>

Comprimento

Especifica o comprimento do campo de entrada de texto do parâmetro. Para definir um campo de texto de várias linhas, especifique um valor maior do que 255.

Exemplo: <FieldDescriptor><Length>275</Length></FieldDescriptor>

É possível alterar os processos de notificação padrão que são fornecidos com o produto, e também é possível criar o seu próprio processo de notificação. Para incluir informações sobre o indicador necessário e o comprimento do campo no seu processo novo ou alterado, é necessário inserir a instrução XML antes da Descrição de cada parâmetro da interface de usuário no processo.

Observação: se você estiver criando um processo de notificação, será necessário ter um formulário de solicitação de início correspondente para o processo. Para obter informações sobre como alterar ou criar processos de notificação, consulte a documentação do provedor de fluxo de trabalho.

Integração do CA Service Catalog

O CA Service Catalog se integra ao CA APM para permitir associar itens solicitados a partir de uma solicitação de serviço com os ativos do CA APM. É possível associar os ativos do CA APM com itens solicitados a partir do CA Service Catalog durante o processamento da solicitação. Os ativos que já estão atribuídos a uma solicitação podem ser exibidos e podem ser removidos da solicitação, se necessário. Além disso, é possível negar o processamento de uma solicitação para ativos.

Importante: O CA APM e o CA Service Catalog devem compartilhar o mesmo CA MDB e o mesmo CA EEM para que a integração funcione adequadamente.

Observação: para obter informações sobre o processamento de solicitações a partir do inventário, consulte o *Guia do Usuário*. Para obter informações sobre como criar e gerenciar solicitações no CA Service Catalog, consulte o *Guia de Integração do CA Service Catalog*.

Capítulo 8: Implementando o CA SAM com o CA APM

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Visão geral

O CA APM se ajusta ao CA SAM para permitir executar as funções de gerenciamento de ativos de software. O CA SAM é a próxima evolução do gerenciamento de conformidade e de ativos de software, suplantando o CA Software Compliance Manager (CA SCM). Consulte o site de suporte do produto no Suporte online da CA para obter mais informações sobre os planos para o CA Software Compliance Manager.

Importante: Não é recomendável gerenciar ativos de software no CA APM. Para tirar proveito das melhorias que o CA APM Release 12.8 fornece, é recomendável usar o CA SAM para gerenciar seus ativos e licenças de software.

O CA SAM oferece as seguintes vantagens:

- Suporta o processo de determinação da posição de conformidade da sua licença de software por meio da comparação do número de licenças disponíveis com o número de licenças usadas.
- Integra uma função de importação de licença de software à interface de usuário do CA SAM.
- Facilita a criação e a manutenção de um catálogo de licenças de software com informações comerciais detalhadas sobre as licenças.
- Atribui dados de uso e de instalação aos produtos definidos no catálogo de licença de software.
- Executa o reconhecimento de produtos de software.
- Permite a análise financeira de preços de produtos, de custos da licença e de pagamentos de contratos (essa função está disponível por meio de um módulo adicional).

Se você implementar o CA APM e o CA SAM, será possível coordenar o gerenciamento dos ativos de software e de hardware da sua organização. O CA APM mantém os dados de ativos de hardware e o CA SAM mantém os dados de licenças e de ativos de software. Os dados comuns que tanto o CA APM quanto o CA SAM requerem são compartilhados.

Sincronização de dados do CA APM e do CA SAM

Ao implementar o CA APM com o CA SAM, o CA APM e o CA SAM compartilham dados que são necessários para o gerenciamento de ativos de software e de hardware. Para manter a integridade dos dados e do processo de gerenciamento de ativos, os dados devem ser sincronizados entre o CA APM e o CA SAM. A sincronização de dados garante que os objetos que são os mesmos no CA APM e no CA SAM contenham os mesmos valores de dados. Esta sincronização de dados ocorre das seguintes maneiras:

- Automática - Ao criar, atualizar ou excluir os seguintes objetos do CA APM (por meio da interface de usuário, de serviços web ou do Data Importer), os objetos são automaticamente sincronizados no CA SAM. Crie, atualize ou exclua os seguintes objetos apenas no CA APM.
  - Empresa
  - Local
  - Centro de custo
  - Divisão
  - Contato

  Importante: O administrador do CA SAM deve designar esses objetos como somente leitura no CA SAM para evitar qualquer alteração não autorizada e garantir que os dados sejam sincronizados corretamente. Para obter mais informações sobre esse requisito, consulte as Recomendações para o gerenciamento de dados. Para obter mais informações sobre como designar objetos como somente leitura no CA SAM, consulte a documentação do CA SAM.

  Observação: esses objetos usam os mesmos rótulos no CA APM e no CA SAM, exceto o Contato. No CA SAM, o objeto Contato está rotulado como "Usuário".

  Para Contato, Empresa e Local, a sincronização automática ocorre apenas para tipos de dados específicos, conforme mostrado na tabela a seguir:

Objeto	Sincronizar automaticamente quando o tipo for
Contato	Usuário
Empresa	Interno
Local	INVÁLIDO

- Manual - Ao criar ou atualizar os seguintes objetos no CA APM ou no CA SAM, sincronize os objetos manualmente. Crie ou atualize os seguintes objetos no CA APM ou no CA SAM.
  - País
  - Região

  Por exemplo, se você criar um objeto País no CA SAM, crie manualmente o mesmo objeto no CA APM. Se você atualizar um objeto Região no CA APM, atualize manualmente esse objeto no CA SAM.

Observação: para obter mais informações sobre a sincronização de dados manual, consulte as Recomendações para o gerenciamento de dados.

- Carregamento de dados - Ao atualizar para o CA APM Release 12.8 a partir de uma instalação anterior da release 12.6 do CA APM, é possível carregar seus dados existentes do CA APM de Empresa, Local, Centro de custo, Divisão e Contato para o CA SAM. Para obter mais informações sobre o carregamento de dados, consulte Carregar dados do CA APM para o CA SAM (na página 155).

Como implementar o CA SAM com o CA APM

Execute as etapas a seguir para implementar o CA SAM com o CA APM:

1. Revise os pré-requisitos (na página 148).
2. Verificar a instalação dos serviços de informações da internet (na página 149).
3. Instalar o serviço de importação e exportação do CA SAM (na página 150).
4. Configurar o serviço de importação e exportação do CA SAM (na página 150).
5. Programar a tarefa do Windows para a importação de hardware (na página 152).
6. Iniciar o Evento de serviço do CA APM (na página 153).
7. Ativar os recursos de gerenciamento de ativos de software (na página 153).
8. Carregar os dados do CA APM para o CA SAM (na página 155).

Observação: para implementar o CA SAM, também é necessário fazer o download da versão mais recente do catálogo do CA SAM no Suporte online da CA e aplicar o catálogo no CA SAM. É possível fazer o download do catálogo antes ou após implementar o CA SAM com o CA APM. Para obter informações sobre o catálogo do CA SAM, consulte a documentação do CA SAM.

Verifique os pré-requisitos

Verifique os pré-requisitos a seguir para garantir que seja possível implementar com êxito o CA SAM com o CA APM.

- Você instalou o CA APM. Durante a instalação, você seleciona a opção para “Configurar o CA SAM Integration”.

  Importante: Se você não instalou anteriormente o componente opcional Evento de serviço, instale este componente agora. Além disso, verifique se o URL do provedor de fluxo de trabalho do CA APM está acessível e se as credenciais de logon correspondentes são válidas.

  Observação: se o ambiente do CA APM estiver integrado com o CA Service Desk Manager (CA SDM), verifique se você ativou o histórico de auditoria do CA SDM.

- Você instalou o CA SAM a partir da mídia de instalação do CA SAM. Para obter informações sobre como instalar o CA SAM, consulte a documentação do CA SAM.

  Importante: O Microsoft .NET Framework 4.0 deve ser instalado também no servidor do CA SAM.

  Observação: se você estiver usando o CA SAM para gerenciar ativos de software para mais de 250.000 ativos de hardware, é recomendável a seguinte configuração de instalação para um desempenho do sistema melhorado:

  - Instale um servidor de armazenamento temporário do CA SAM para processar apenas os dados de detecção. Implemente o servidor de armazenamento temporário em um banco de dados MySQL para um desempenho e uma escalabilidade melhorados.
  - Instale o servidor de produção do CA SAM em um banco de dados SQL Server ou Oracle.
  - Transfira os dados de detecção para o servidor de produção do CA SAM quando o processamento estiver concluído no servidor de armazenamento temporário.

Verificar a instalação dos Serviços de Informações da Internet

O Evento de exportação e de importação do CA SAM é instalado quando você instala os novos componentes do CA APM que são necessários para a implementação do CA SAM. A instalação do Evento de exportação e de importação do CA SAM requer o IIS (Internet Information Services - Serviços de Informações da Internet) 7.5 com os recursos de ativação do WCF e do ASP.NET ativados. Antes de iniciar a instalação do Evento de exportação e de importação do CA SAM, verifique se o IIS está instalado e se os recursos necessários estão ativados no servidor em que o CA SAM está instalado.

Para verificar a instalação dos Serviços de Informações da Internet:

1. Para cada servidor de aplicativos e web, efetue logon no servidor.
2. Abra o Painel de controle (Ferramentas administrativas, Serviços).
3. Verifique se o serviço Admin do IIS está no servidor.

Para instalar o IIS versão 7.5 no Windows Server 2008 R2:

1. No Gerenciador de servidores, selecione Funções.
2. Na área Resumo de funções, clique em Adicionar funções e clique em Avançar.

   A caixa de diálogo Selecionar funções do servidor é exibida.
3. Selecione o Servidor de aplicativos na lista Funções e clique duas vezes em Avançar.

   A caixa de diálogo Selecionar serviços de função para a função Servidor de aplicativos é exibida.
4. Selecione o Suporte ao IIS do Servidor web e, sob Suporte ao serviço de ativação de processo do Windows, selecione Ativação HTTP.
5. Se você for solicitado a instalar mais serviços e recursos de função, clique em Adicionar serviços de função necessários e clique duas vezes em Avançar.
6. Verifique se o resumo das seleções está correto e clique em Instalar.
7. Clique em Fechar após a conclusão da instalação.

Instalar o serviço de importação e exportação do CA SAM

Instale o componente do serviço de importação e exportação do CA SAM no servidor do CA SAM.

Importante: O Microsoft .NET Framework 4.0 deve ser instalado no servidor do CA SAM antes de instalar o serviço de importação e exportação do CA SAM.

Siga estas etapas:

1. Efetue logon no servidor do CA SAM.
2. Navegue até a pasta SetupFiles\SAMImportExportService na mídia de instalação do CA APM. Copie a pasta e todo o seu conteúdo para uma pasta local no servidor do CA SAM.
3. Na pasta SAMImportExportService no servidor do CA SAM, execute o comando SAMService.bat.

   Um prompt para o caminho raiz de instalação é exibido.
4. Insira o caminho raiz do ITAM para instalar o componente do Evento de exportação e de importação do CA SAM.

   O exemplo a seguir mostra o caminho recomendado.

   Exemplo:

   C:\Arquivos de programas\CA\ITAM

   Você concluiu a instalação do serviço de importação e exportação do CA SAM.

Configurar o Evento de exportação e de importação do CA SAM

O Evento de exportação e de importação do CA SAM exporta dados de hardware detectado para o CA APM. Esse serviço recebe exportações de dados de propriedade a partir do CA APM e atualiza as informações de ativos no CA SAM. Esse serviço também recebe exportações de sincronização de dados automática (Empresa, Local, Centro de custo, Divisão e Contato) a partir do CA APM e atualiza as informações no CA SAM.

Siga estas etapas:

1. Efetue logon no servidor do CA SAM.
2. Navegue até o seguinte local:

   [Caminho raiz do ITAM]\ITAM \SAMImportExportService
3. Abra o arquivo web.config em um editor de texto.

4. Edite o caminho da pasta de importação executando as etapas a seguir.

    a. Localize a seguinte instrução:

    <add key=”ImportFolderPath” value=”*[caminho da pasta de importação]*”/>

    b. Substitua [caminho da pasta de importação] pelo caminho da pasta do superusuário sob a pasta de troca de dados. A pasta de troca de dados está localizada sob a pasta de instalação do CA SAM.

    Exemplo: C:\Arquivos de programas (x86)\ca_sam\app\uploads\

    prod\data_exchange\superuser

5. Edite o caminho da pasta de exportação executando as etapas a seguir.

    a. Localize a seguinte instrução:

    <add key=”ExportFolderPath” value=”*[caminho da pasta de exportação]*”/>

    b. Substitua [caminho da pasta de exportação] pelo caminho da pasta "na" sob a pasta do superusuário. A pasta do superusuário está sob a pasta de troca de dados, a qual está localizada sob a pasta de instalação do CA SAM.

    Exemplo: C:\Arquivos de programas (x86)\ca_sam\app\uploads\

    prod\data_exchange\superuser\in

6. Salve o arquivo web.config.

7. Navegue até o seguinte local:

    [Caminho raiz do ITAM]\ITAM \SAMImportExportService\data_exchange

8. Configure a exportação do dispositivo copiando um dos seguintes arquivos para o caminho da pasta de exportação:

    - CA_SAM_Device_Export_SQL.xml (para um banco de dados SQL Server)
    - CA_SAM_Device_Export_ORA.xml (para um banco de dados Oracle)

    Exemplo: C:\Arquivos de programas (x86)\ca_sam\app\uploads\

    prod\data_exchange\superuser\in

9. Edite a tarefa cronológica da troca_de_dados do CA SAM para ajustar o intervalo de tempo executando as etapas a seguir.

    a. Efetue logon no CA SAM como o Administrador.

    b. Clique em Administração, Configuração, Tarefas cronológicas.

    c. Clique no ícone Editar para a tarefa cronológica troca_de_dados.

    A caixa de diálogo Editar registro é exibida.

d. Limpe os campos a seguir: Hora de início (hora), Hora de início (minuto).

e. Insira um valor (por exemplo, 5) no campo a seguir: Intervalo (minutos).

f. Clique em Salvar.

   A caixa de diálogo é fechada.

g. Clique no ícone Iniciar para a tarefa cronológica troca_de_dados.

   A caixa de diálogo Iniciar tarefa cronológica é exibida.

h. Clique em Iniciar tarefa cronológica.

   A caixa de diálogo é fechada.

A configuração do Evento de exportação e de importação do CA SAM está concluída.

Programar a tarefa do Windows para a Importação de hardware

Use o Agendador de tarefas do Windows para programar uma tarefa para importar para o CA APM os dados de hardware detectados a partir do CA SAM. O procedimento a seguir programa a importação para executar uma vez por dia.

Observação: embora este procedimento descreva o uso do Agendador de tarefas do Windows, também é possível usar outra ferramenta de agendador de tarefas ou de orquestração de processos.

Siga estas etapas para o Windows Server 2008:

1. A partir do menu Iniciar no servidor de aplicativos do CA APM, abra o Agendador de tarefas do Windows.

   Por exemplo, no Windows Server 2008, vá para o Painel de controle, Sistema e segurança, Ferramentas administrativas, Programar tarefas.

2. Clique em Criar tarefa.
3. Na guia Geral, insira um nome para a tarefa.
4. Marque a caixa de seleção "Executar estando o usuário conectado ou não".
5. Navegue até a guia Ações e clique em Novo.
6. No campo Ação, selecione Iniciar um programa.
7. No campo Programa/script, procure a pasta Programa para importar driver, selecione o arquivo ImportDriver.exe e clique em OK.
8. Navegue até a guia Disparadores e clique em Novo.
9. No campo Configurações, selecione Diário.
10. No campo Início, selecione 00:00:00 (meia-noite).

11. Selecione Repetir a cada 1 dia e clique em OK.
12. Na caixa de diálogo Criar tarefa, clique em OK.

    Você concluiu a programação de tarefas do Windows para importar dados de hardware detectados.

Iniciar o Evento de serviço do CA APM

Se você estiver atualizando uma release anterior do CA APM, inicie o Evento de serviço do CA APM para concluir a implementação do CA SAM com o CA APM:

Siga estas etapas:

1. A partir do menu Iniciar no servidor de aplicativos do CA APM, abra o Painel de controle, Ferramentas administrativas, Serviços.
2. Localize a entrada para o CA Asset Portfolio Management - Evento de serviço.
3. Clique com o botão direito do mouse no serviço e selecione Iniciar.

   O serviço é iniciado.

Ativar os recursos de gerenciamento de ativos de software

Depois de instalar e configurar todos os componentes do CA APM, ative os recursos de gerenciamento de ativos de software no CA APM.

Observação: se no momento você possuir uma integração entre o CA APM e o CA Software Compliance Manager, desinstale o CA SCM antes de ativar os recursos de gerenciamento de ativos de software. Para obter informações sobre como desinstalar o CA SCM, consulte o tópico Como desinstalar o CA Software Compliance Manager. Para obter mais informações sobre como e quando desinstalar o CA SCM, entre em contato com o seu representante de serviços da CA.

Observação: se você ativar os recursos de gerenciamento de ativos de software em uma release anterior e agora estiver atualizando, ignore as etapas a seguir. Entretanto, atualize o arquivo de configuração web.config no servidor web do CA APM para ver a seção do CA SAM da Página inicial comum. Atualize a seguinte instrução:

```
<add key="CASAMWebClientUrl" value="http://CA_SAM_server_name/prod" />
```

Exemplo:

```
<add key="CASAMWebClientUrl" value="http://itamsam/prod" />
```

Siga estas etapas:

1. Efetue logon no CA APM no servidor web como Administrador.
2. Navegue até Administração, Configuração do sistema, Gerenciamento de ativos de software.
3. Insira o URL para o cliente web da página inicial do CA SAM.

   Observação: é possível copiar o URL para o cliente web da página inicial do CA SAM após efetuar logon.
4. Insira o URL do serviço web Importação/Exportação do CA SAM usando o formato a seguir:

   ```
   http://[Nome do sistema do CA SAM]:[Número da porta]/SAMImportExportService/Service.svc
   ```

   a. Substitua [Nome do sistema do CA SAM] pelo nome do servidor do CA SAM.

   b. Substitua [Número da porta] pelo número da porta em que o Evento de exportação e de importação do CA SAM está hospedado.
5. Marque a caixa de seleção Ativar recursos do SAM e clique em Salvar.
6. Reinicie o IIS (Serviços de Informações da Internet) executando as etapas a seguir:

   a. Nos servidores web e servidores de aplicativos do CA APM, abra uma janela de Prompt de comando.

   b. Execute o seguinte comando:

   ```
   iisreset
   ```

   Os recursos de gerenciamento de ativos de software são ativados e os campos CA SCM são removidos da interface de usuário do CA APM.

Observação: o botão Carregar dados estará ativado se existirem dados do CA APM (por exemplo, se você tinha uma instalação do CA APM 12.6 e estiver atualizando). Esse botão permite carregar dados existentes do CA APM para objetos selecionados no CA SAM. Para obter informações sobre como carregar dados, consulte Carregar dados do CA APM para o CA SAM (na página 155). Esse botão não estará ativado se você estiver executando uma nova instalação do CA APM, pois você não possui dados já existentes com uma nova instalação.

Carregar os dados do CA APM para o CA SAM

Após ativar os recursos de gerenciamento de ativos de software no CA APM, será possível carregar os dados já existentes no CA APM para os objetos selecionados no CA SAM. Esse carregamento de dados permite sincronizar os dados, de modo que os objetos correspondentes no CA APM e no CA SAM tenham os mesmos valores de dados. Os dados do CA APM que são possíveis carregar incluem os objetos a seguir:

- Local
- Divisão
- Empresa
- Centro de custo
- Contato

Se você tinha uma instalação anterior do CA APM, você possui dados já existentes no CA APM para esses objetos. Se estiver executando uma nova instalação do CA APM, você não tem nenhum dado já existente.

Observação: antes de carregar os dados do CA APM para o CA SAM, verifique se os dados do CA APM atendem aos requisitos do CA SAM. Esses requisitos são definidos nos Requisitos de campo para a Sincronização de dados automática.

Siga estas etapas:

1. Na página Administração, Configuração do sistema, Gerenciamento de ativos de software, verifique se o botão Carregar dados está ativado.

   Observação: o botão Carregar dados estará ativado se existirem dados do CA APM (por exemplo, se você tinha uma instalação do CA APM 12.6 e estiver atualizando).

2. Clique em Carregar dados.

   O carregamento de dados copia os valores de objeto de Local, Divisão, Empresa, Centro de custo e Contato para o CA SAM. Uma tabela de status exibe o andamento do carregamento de dados.

   Se algum dos objetos não sincronizar com o CA SAM, os registros de erro serão gravados em um arquivo de log. É possível exibir esse arquivo de log clicando no botão Obter registros de erro. O botão Obter registros de erro está disponível somente após os recursos do SAM estarem ativados.

3. Clique em Obter registros de erro para verificar se ocorreram quaisquer erros de sincronização de dados.

   Você será solicitado a abrir ou salvar um arquivo CSV. Se existirem erros no arquivo CSV, os erros serão agrupados por objeto na seguinte ordem:

   - Local
   - Divisão
   - Empresa
   - Centro de custo
   - Contato

4. Revise os erros e as explicações no arquivo CSV e corrija os dados do objeto do CA APM.

   Os objetos corrigidos serão sincronizados com o CA SAM durante a próxima sincronização de dados.

Recomendações para o gerenciamento de dados

As recomendações nesta seção ajudam a gerenciar os dados quando o CA APM é implementado com o CA SAM.

Sincronização de dados manual

Os dados devem ser sincronizados entre o CA APM e o CA SAM para manter a integridade dos dados e do processo de gerenciamento de ativos. A sincronização de dados garante que os objetos que são os mesmos no CA APM e no CA SAM contenham os mesmos valores de dados.

Ao criar ou atualizar os objetos País e Região no CA APM ou no CA SAM, sincronize os objetos manualmente. Por exemplo, se você criar um objeto País no CA SAM, crie manualmente o mesmo objeto no CA APM. Se você atualizar um objeto Região no CA APM, atualize manualmente esse objeto no CA SAM.

Regras de sincronização de dados manual

Para garantir que os dados sejam sincronizados corretamente, use as regras a seguir ao criar ou atualizar os objetos País e Região:

- País - A abreviação do CA APM para um país deve corresponder à ID de importação de registro do CA SAM para o mesmo país.
- Região - O nome do CA APM para uma região deve corresponder à ID de importação de registro do CA SAM para a mesma região.

Gerenciamento de dados do centro de custo

A sincronização de dados entre o CA APM e o CA SAM garante a integridade dos dados e do processo de gerenciamento de ativos. Essa sincronização ocorre automaticamente para os objetos a seguir:

- Empresa
- Local
- Centro de custo
- Divisão
- Contato

Observação: esses objetos usam os mesmos rótulos no CA APM e no CA SAM, exceto o Contato. No CA SAM, o objeto Contato está rotulado como "Usuário".

Ao criar, atualizar ou excluir os objetos Contato, Empresa, Local e Divisão no CA APM, os objetos são sincronizados automaticamente no CA SAM. O administrador do CA SAM deve designar Contato, Empresa, Local e Divisão como somente leitura no CA SAM. Esta ação evita que os usuários do CA SAM alterem esses objetos, que serão substituídos quando a próxima sincronização de dados ocorrer. No entanto, o administrador não pode designar o objeto Centro de custo como somente leitura no CA SAM porque a hierarquia de geração de relatórios do Centro de custo deve ser administrada no CA SAM.

Diretrizes recomendadas para o gerenciamento de dados do Centro de custo

Para facilitar o gerenciamento de dados do Centro de custo, é recomendável usar as diretrizes a seguir:

- Adicione permissões para gerenciar o objeto Centro de custo a uma função de Administrador no CA SAM. Outros perfis de usuário não são capazes de acessar o objeto Centro de custo.
- Use o CA APM ao executar as ações a seguir:
  - Inserir ou excluir Centros de custo.
  - Atualizar o nome ou a descrição do Centro de custo.

  Importante: Se você alterar o nome ou a descrição do Centro de custo no CA SAM, as alterações serão substituídas após a próxima sincronização de dados.
- Use o CA SAM ao executar as ações a seguir:
  - Administrar a hierarquia de geração de relatórios do Centro de custo.
  - Atribuir um Centro de custo a um país.

Unidades de medida do inventário

O CA SAM envia dados de detecção de hardware para o CA APM para ajudar no gerenciamento de ativos de hardware. O CA APM requer unidades de medida específicas para os seguintes itens do inventário de hardware que são enviados do CA SAM:

- Total de espaço em disco: gigabytes (GB)
- Memória total: megabytes (MB)
- Velocidade do processador (CPU): megahertz (MHz)

Ao carregar e gerenciar dados do inventário de hardware para esses itens no CA SAM, verifique se os dados do CA SAM usam essas unidades de medida.

Requisitos de campo para a sincronização de dados automática

A sincronização de dados automática copia os dados do CA APM para os objetos Empresa, Local, Centro de custo, Divisão e Contato para os objetos correspondentes no CA SAM. Para garantir uma sincronização com êxito, siga as diretrizes de requisitos de campo para os objetos nas subseções a seguir.

Contato

Alguns dos campos do objeto Contato são opcionais no CA APM, mas obrigatórios no CA SAM. Esses campos são resumidos na tabela a seguir. Verifique se todos os campos que são obrigatórios no CA SAM contêm dados no CA APM.

Campo do CA APM	Obrigatório no CA APM?	Obrigatório no CA SAM?
ID de usuário/Nome do usuário	No	Sim
Centro de custo	No	Sim
Sobrenome	Sim	Sim
Nome	No	Sim

Empresa

O CA SAM permite relatar a conformidade dos agrupamentos hierárquicos (Divisão, Empresa e Centro de custo). Para relatar sobre Divisões, o CA SAM requer detalhes da Divisão para o objeto Empresa. Verifique se o objeto Empresa do CA APM tem os detalhes da Divisão para garantir uma sincronização de dados com êxito.

Observação: para inserir os detalhes da Divisão de uma empresa no CA APM, primeiro crie divisões em Diretório, Gerenciamento de listas, Listas de empresas, Divisão. Em seguida, ao criar ou atualizar uma empresa na página Detalhes da empresa, selecione um Tipo de empresa de Interno. A caixa de texto Divisão é exibida e é possível selecionar uma divisão para a empresa.

Centro de custo

O CA SAM permite relatar a conformidade dos grupos hierárquicos (Divisão, Empresa e Centro de custo). Para relatar sobre Empresas, o CA SAM requer informações da Empresa para o objeto Centro de custo. Verifique se o objeto Centro de custo do CA APM tem os detalhes da Empresa para garantir uma sincronização de dados com êxito.

Ativos com sistemas operacionais não definidos

Os dados de detecção que o CA APM recebe podem conter nomes de sistemas operacionais que não estão definidos no CA APM. Quando essa situação ocorre, o CA APM atribui um valor de sistema operacional de Não definido para o ativo correspondente. O CA APM exibe o valor Não definido no campo Sistema operacional na página Detalhes do ativo.

É possível exibir os nomes detectados originais dos sistemas operacionais não definidos, e é possível adicionar esses nomes aos nomes dos sistemas operacionais no CA APM. Também é possível atualizar os ativos que têm sistemas operacionais não definidos para incluir os novos nomes.

Observação: o CA APM pode receber dados com sistemas operacionais não definidos a partir de qualquer origem de detecção (incluindo o CA SAM).

Siga estas etapas para exibir os nomes originais dos sistemas operacionais não definidos:

1. Efetue logon no CA APM como o administrador.
2. Navegue até Administração, Gerenciamento de reconciliação, Pesquisa de mensagens de reconciliação.

   Uma lista de mensagens de reconciliação é exibida.
3. Localize as mensagens que identificam os sistemas operacionais ausentes.

   Observação: é possível pesquisar nessa página por "Sistema operacional ausente" no texto da mensagem.

   As mensagens incluem os nomes detectados originais.

Siga estas etapas para atualizar os ativos com sistemas operacionais não definidos:

1. Navegue até Diretório, Gerenciamento de listas, Sistema operacional e adicione os nomes dos sistemas operacionais ausentes para os nomes do CA APM.
2. Atualize um ativo individual com um sistema operacional não definido usando as etapas a seguir:
   a. Navegue até a página Detalhes do ativo de um ativo com um sistema operacional não definido.
   b. Clique no ícone Selecionar novo no campo Sistema operacional e selecione o novo nome.
3. Atualize vários ativos com sistemas operacionais não definidos usando as etapas a seguir:
   a. Navegue até Administração, Gerenciamento de reconciliação.
   b. Clique no nome da regra de reconciliação.

      A página Detalhes da regra de reconciliação é exibida para a regra selecionada.
   c. Verifique se Atualizações do ativo do monitor está selecionado.
   d. Na área Opções de atualização, selecione Sistema operacional e Data da última execução.
   e. Clique em Salvar.

      Quando o CA APM recebe novos dados de detecção de ativos com sistemas operacionais não definidos, o CA APM atualiza os sistemas operacionais com os novos nomes que você inseriu.

Como desinstalar o CA Software Compliance Manager

Para ativar os recursos do SAM quando o CA APM está integrado ao CA Software Compliance Manager (CA SCM), desinstale o CA SCM.

Observação: verifique se todos os usuários efetuaram logoff do CA SCM. Qualquer usuário que não efetue logoff do produto antes da desinstalação começar receberá um erro ao tentar concluir uma tarefa.

Siga estas etapas para desinstalar o CA SCM 12.0:

1. Efetue logon no computador em que você instalou o CA SCM 12.0.
2. Desinstale os patches acumulativos do CA SCM Release 12.0, se houver, por meio do Painel de controle, Adicionar/remover programas.
3. Efetue logon no servidor de aplicativos do CA APM em que você instalou o CA APM Release 12.8.
4. Navegue até a pasta em que você instalou o CA APM Release 12.8.
5. Copie a pasta SWCM12.0Uninstall e todo o seu conteúdo para um local temporário em cada computador (exceto o servidor de banco de dados) em que você instalou o CA SCM 12.0.

   Exemplo de local temporário:

   ```
   C:\Windows\Temp
   ```
6. Navegue até a pasta Desinstalar no local temporário no computador do CA SCM 12.0.
7. Inicie a desinstalação clicando duas vezes no arquivo SWCM_Uninstall.bat.
8. Siga as instruções na tela no processo de desinstalação.

   A desinstalação é executada e remove com êxito todos os componentes instalados do CA SCM 12.0, exceto o CA Business Intelligence BusinessObjects Enterprise, o CA EEM, o CA MDB e o Cliente de importação de conteúdo.

Siga estas etapas para desinstalar o CA SCM 12.6:

Observação: para a instalação da demonstração e padrão, execute essas etapas em cada computador (exceto no servidor de banco de dados) em que você tenha instalado o CA SCM 12.6.

1. Efetue logon no computador em que você instalou o CA SCM 12.6.
2. Desinstale os patches acumulativos do CA SCM Release 12.6, se houver, por meio do Painel de controle, Adicionar/remover programas.

3. Navegue até a pasta Desinstalar, em que o CA SCM 12.6 está instalado.

   Exemplo:

   ```
   C:\Arquivos de Programas\CA\SWCM\Desinstalar
   ```

4. Inicie a desinstalação clicando duas vezes no arquivo SWCM_Uninstall.bat.

5. Siga as instruções na tela no processo de desinstalação.

   A desinstalação é executada e remove com êxito todos os componentes instalados do CA SCM 12.6, exceto o CA Business Intelligence BusinessObjects Enterprise, o CA EEM, o CA MDB e o Cliente de importação de conteúdo.

Capítulo 9: Solução de problemas

Esta seção contém os seguintes tópicos:

A instalação não inicia ou exibe o erro de servidor não encontrado

Válido em todos os ambientes operacionais suportados.

Sintoma:

Ao iniciar a instalação do CA APM, a instalação não inicia ou você recebe um erro de Servidor não encontrado.

Solução:

Reinicie o serviço do Windows UtilDev Web Server Pro.

É exibido o erro de navegador A página Gerenciamento de locação não pode ser exibida

Sintoma:

A seguinte mensagem de erro de navegador é exibida quando eu clico em Administração, Gerenciamento de locação:

```
A página não pode ser exibida.
```

Solução:

Verificar se o serviço do CA CASM é iniciado.

A página Gerenciamento de locação não é exibida

Sintoma:

Quando eu clico na guia Administração, não vejo uma opção de Gerenciamento de locação.

Solução:

O administrador do CA APM não lhe atribuiu a uma função na qual o acesso à administração de locação esteja ativado. Se você precisar de acesso ao Gerenciamento de locação, entre em contato com o administrador do CA APM.

Servidores web nomeados com caracteres sublinhados

Válido em todos os ambientes operacionais suportados.

Sintoma:

Usar caracteres sublinhados em nomes de hosts de servidores web pode causar problemas ao efetuar logon no produto ou ao usar o CA EEM para configuração do usuário.

Solução:

Se você estiver usando um sistema fantasma ou virtual, configure um novo nome de host criando outra imagem sem o caractere sublinhado. Para um sistema de produção, adicione um novo nome de host para o seu DNS (Domain Name System - Sistema de Nome de Domínio) interno para que o produto possa ser acessado com um URL diferente.

Falha do logon com um nome de usuário que contém caracteres estendidos

Sintoma:

Ao usar o CA EEM com a autenticação de logon único do banco de dados, não consigo efetuar logon na interface da web do CA APM.

Solução:

Selecione um nome de usuário que não contenha caracteres estendidos (isto é, caracteres de japonês ou de alemão).

Falha dos serviços do WCF quando o IIS 7 está instalado no Windows 2008

Válido em ambientes operacionais do Windows 2008.

Sintoma:

Quando eu tenho o IIS 7 (Serviços de Informações da Internet) da Microsoft instalado no Windows 2008, os serviços do WCF não funcionam. O CA APM usa um serviço do WCF para implementar a função de serviços web.

Solução:

Esse problema ocorre porque os tipos de arquivo de serviço estão mapeados incorretamente ou os componentes do Windows, incluindo o IIS 7, foram instalados em uma ordem incorreta. Para corrigir o problema, verifique e altere (se necessário) as configurações do IIS. A Microsoft fornece informações e soluções para o problema.

Execute as etapas a seguir para resolver o problema:

1. Em um navegador da web, abra o site da Microsoft (http://www.microsoft.com/brasil) e pesquise por "Falha no serviço hospedado no IIS".
2. Siga as instruções no artigo.

É exibida a mensagem Sistema operacional ausente na Fila de mensagens

Sintoma:

Eu recebo uma das seguintes mensagens de erro da fila de mensagens durante o processamento do Mecanismo de reconciliação das regras de normalização:

- Os seguintes sistemas operacionais detectados estão ausentes da lista Sistema operacional público:

  Sistema operacional ausente: *nome do sistema operacional*

- Os seguintes sistemas operacionais detectados estão ausentes da lista Sistema operacional e devem ser adicionados à lista Sistema operacional público ou à lista do inquilino: *nome do inquilino*

  Sistema operacional ausente: *nome do sistema operacional*

Observação: o Mecanismo de reconciliação grava as mensagens na fila de mensagens no banco de dados. Defina o Nível de depuração do mecanismo nas Definições de configuração do mecanismo de reconciliação de hardware como Irrecuperável (ou um nível de detalhes superior) para que essas mensagens de erro sejam exibidas na fila de mensagens. Para obter mais informações sobre a fila de mensagens e as definições de configuração, consulte o *Guia de Administração do CA APM*.

Solução:

As regras de normalização se aplicam a todos os inquilinos e dados públicos, e podem ser usadas entre inquilinos. Se um valor de sistema operacional atribuído por meio da lista de normalização não existir para um inquilino, o Mecanismo de reconciliação produz uma mensagem de erro para informá-lo que o sistema operacional deve ser adicionado para aquele inquilino ou como dados públicos.

Observação: para obter mais informações sobre as regras de normalização, consulte o *Guia de Administração do CA APM*.

Se um ou dois sistemas operacionais estiverem ausentes, é possível resolver o problema adicionando os sistemas operacionais manualmente às regras de normalização. Para obter informações sobre como definir regras de normalização do sistema operacional, consulte o *Guia de Administração do CA APM*.

Se inúmeros sistemas operacionais estiverem ausentes, execute as etapas a seguir para resolver o problema:

1. Efetue logon no CA APM e clique em Administração, Gerenciamento de reconciliação.
2. À esquerda, clique em Pesquisa de mensagens de reconciliação.

   A fila de mensagens exibe mensagens de log de reconciliação nos Resultados da pesquisa.

3. Pesquise para localizar as mensagens de erro de regra de normalização dos sistemas operacionais ausentes.

   A fila de mensagens exibe todas as mensagens de erro de regra de normalização dos sistemas operacionais ausentes.

4. Verifique se o endereço de email do administrador do sistema no produto está correto e clique em Exportar para CSV.

   Os sistemas operacionais que estão ausentes são exportados para um arquivo CSV. O administrador do sistema recebe uma mensagem de email com um link para o arquivo CSV.

5. Edite o conteúdo do arquivo CSV para preparar o arquivos para o Data Importer. Por exemplo, é possível remover sistemas operacionais duplicados ou palavras incorretas do arquivo.

   Observação: para obter mais informações sobre como usar o Data Importer, consulte o *Guia de Administração*.

6. Efetue logon no CA APM, clique em Administração, Data Importer e selecione o inquilino ou os dados públicos que detectaram a ausência dos sistemas operacionais.

7. Importe o arquivo CSV.

   Os sistemas operacionais ausentes são importados para o CA MDB e ficam disponíveis para uso durante o processamento da normalização do Mecanismo de reconciliação.